



Je moet het zelf doen maar krijgt wel handvatten

Rapportage van onderzoek naar de ervaringen van deelnemers aan 'Werken aan Werk' van FNV-Noord

drs. Marijke van der Klok-Postema

dr. Leni Beukema



**Hanzehogeschool
Marian van Os
Centrum voor Ondernemerschap**

**share your talent.
move the world.**



Colofon

Titel	Je moet het zelf doen maar krijgt wel handvatten
Subtitel	<i>Rapportage van onderzoek naar de ervaringen van deelnemers aan 'Werken aan Werk' van FNV-Noord</i>
Auteurs	drs. Marijke van der Klok-Postema Dr. Leni Beukema lectoraat Duurzaam HRM
Ondersteuning onderzoek	Marie Repgen
Studenten interviews	Amir Alkamaly / Boukje Asselbergs / Tineke Babois / Cas van der Laar / Ella van de Linden / Anne van Niejenhuis / Marie Repgen / Eveline de Witte
Studenten illustraties	Marina Sulima (www.marinasulima.myportfolio.com) Hannah van der Weide (www.hannahvdweide.myportfolio.com) Merel Wendt (www.merelwendt.com) Mirthe van Wermeskerken (www.Mirthevanwermeskerken.nl)
Mogelijk gemaakt door	FNV regio Noord
Ontwerp en opmaak	Hester Slager-Nieuwsma
Cover	Canon Nederland N.V.
Uitgever	Marian van Os Centrum voor Ondernemerschap
Oplage	100

Je moet het zelf doen maar krijgt wel handvatten

*Rapportage van onderzoek naar de ervaringen van deelnemers aan
'Werken aan Werk' van FNV-Noord*

29 maart 2019

Samenvatting

In het sociaal akkoord van 2013 is afgesproken dat de vakbeweging weer actiever betrokken zou worden bij de uitvoering van de sociale zekerheid. Daartoe heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid subsidie beschikbaar gesteld voor pilots rond Loopbaanactiviteiten van de vakbeweging. Resultaat hiervan was dat vanaf mei 2017 op vijf plaatsen de pilot FNV Werken aan Werk (WaW, Adviescentra FNV) werd gelanceerd. Met werkloosheid bedreigde of WW-gerechtigde leden en niet-leden (in de eerste zes maanden van hun recht op WW) kunnen via WaW minimaal een half jaar professionele loopbaanbegeleiding en training ontvangen.

De pilots zijn landelijk uitgebreid gemonitord, vooral met behulp van kwantitatieve data (Van der Valk, 2018). Eind 2018 blijkt uit deze monitor dat 66% van de deelnemers, die hebben meegewerkt aan de eindmeting, recent werk heeft gevonden. De voorliggende evaluatie is door FNV-Noord geïnitieerd en richt zich op de ervaringen van deelnemers aan de pilot en de betekenis die deze kunnen hebben voor de dienstverlening van de regionale FNV. Daarnaast zijn trajectbegeleiders en bestuurders bevroegd over de ervaringen met de adviescentra en de gevolgen voor het regionaal/lokaal werkgelegenheidsbeleid. Tot slot zijn gesprekken gevoerd met betrokkenen uit de FNV op landelijk niveau om de resultaten te kunnen relateren aan het landelijk FNV-beleid. Met deze multilevel-benadering wordt zicht gekregen op de werkzame factoren voor de bijdrage van WaW aan empowerment van de deelnemers en de daaraan verbonden versterking van hun positie op de arbeidsmarkt. Voor FNV-Noord is de evaluatie uitgevoerd vanuit het lectoraat Duurzaam HRM van de Hanzehogeschool Groningen.

5

Doel- en vraagstelling

Samengevat gaat het binnen dit onderzoek om de volgende twee doelstellingen:

1. Zicht krijgen op verwachtingen en ervaringen van deelnemers noordelijke WAW-pilot.
2. Het destilleren van relevante thema's voor vakbondsdienstverlening en regionaal werkgelegenheidsbeleid.

De bijbehorende onderzoeksvragen zijn:

1. *Welke verwachtingen hebben deelnemers loopbaanbegeleiding van 'Werken aan 'werk' en hoe kunnen deze begrepen worden?'*
2. *Welke ervaringen hebben deelnemers loopbaanbegeleiding met 'Werken aan 'werk' en hoe kunnen deze begrepen worden?'*
3. *In welke beleidscontext binnen de FNV vindt de pilot 'Werken aan werk' plaats en wat zijn daarin hoofdthema's als het gaat om dienstverlening rond loopbaan?'*

Opzet onderzoek

Studenten van de Hanzehogeschool Groningen hebben middels kwalitatieve dataverzameling zo'n 45 trajecten van deelnemers in kaart gebracht door te vragen naar verwachtingen over het traject en de ervaringen daarmee. De verslagen hiervan zijn met behulp van Atlas-TI geanalyseerd. Daarnaast hebben de onderzoekers van het lectoraat bijeenkomsten met trajectbegeleiders gehouden, die deels een informatief karakter hadden en deels de vorm kregen van intervisiebijeenkomsten. Tot slot zijn een aantal regionale en landelijk betrokken bestuurders geïnterviewd over de inbedding van een dergelijke pilot in het FNV-beleid rond loopbaanactiviteiten.

Verwachtingen deelnemers

Deelnemers verwachten dat loopbaanbegeleiding via WaW hen (sollicitatie)vaardigheden zal leren, dat zij meer zicht krijgen op de arbeidsmarkt, hulp krijgen bij (digitaal) solliciteren en sommige deelnemers verwachten via WaW een baan te vinden. Opvallend veel deelnemers verwachten meer

zelfkennis op te doen zodat zij in de toekomst een meer optimale loopbaankeuze kunnen gaan maken. (Financiële) zekerheid, werkinhoud, plezierige samenwerking, waardering, zingeving en zelfstandigheid zijn in werk belangrijk voor hen. Zij geven aan ook structuur te zoeken en een baan die qua competenties bij ze past. Veel van hen uiten als wens een *leerbehoefte*, zij profileren zichzelf vooral met hun vaardigheden en ervaren het leren van nieuwe vaardigheden als motiverend en noodzakelijk.

Ervaringen deelnemers

De ervaringen met WaW zijn grotendeels positief. Deelnemers waarderen de wijze waarop zij benaderd worden en ervaren een toename in loopbaanregie. Uit reacties van zowel de deelnemers als adviseurs/trainers blijkt dat een WaW traject over veel meer gaat dan werk, er is aandacht voor de 'hele mens' met zijn emoties, er is sprake van steun en betrokkenheid en aandacht voor verlieservaringen. Een van de belangrijkste ervaringen die deelnemers hebben is de toegenomen zelfkennis en de waarde hiervan voor de loopbaan. Zij vertelden gerichter te solliciteren en sollicitatiegesprekken zelfverzekerder in te gaan. In het verlengde hiervan is een belangrijke factor dat deelnemers gestimuleerd worden hun eigen keuzes te maken, waardoor zij een verhoogde loopbaanregie ervaren door WaW. Trajectadviseurs zijn in staat deelnemers gericht te motiveren omdat zij zich oprecht in hen verdiepen. Veel deelnemers ervaren WaW gesprekken als persoonlijk maatwerk maar ook als een positieve 'stok achter de deur'. De meeste deelnemers vinden dat er sprake is van een vertrouwensband en dat hun coach met tips en adviezen goed aansluit bij hun persoonlijke situatie zodat zij in staat worden gesteld zelf de juiste keuzes te maken. De trainingen bieden hierbij voor de meeste deelnemers adequate 'tools' maar ook steun.

De trajectadviseurs merken dat trajecten gekenmerkt door wederkerigheid en openheid zowel voor hen als voor de deelnemers het beste werken. De trajectadviseurs zijn gericht op het creëren van een vertrouwensband en proberen in hun begeleiding en training steeds zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van een deelnemer.

Een klein aantal deelnemers vertelt dat verwachtingen niet altijd met de realiteit overeenkomen. Volgens hen was de indruk gewekt dat er veel meer kon dan in de praktijk mogelijk bleek te zijn. Een aantal deelnemers miste diepgang in de trainingen en was kritisch over de vrijblijvendheid bij trainingsbezoek. Ook waren er deelnemers die aangaven 'weinig nieuws' gehoord te hebben.

Beleidscontext

De manier waarop Werken aan Werk in het Noorden is vormgegeven bevestigt een actieve positie in de uitvoering van de sociale zekerheid. De FNV kan onafhankelijk advies geven en een meer holistische benadering kiezen dan uitvoeringsinstanties als het UWV. Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers hier grote waarde aan hechten. De afspraken die gemaakt konden worden tussen FNV en UWV waren bovendien behulpzaam.

De onderzoeksresultaten benadrukken de waarde van individuele begeleiding om empowerment daadwerkelijk te kunnen realiseren. De invulling van deze begeleiding door de trajectbegeleiders is daarbij essentieel: de balans die gevonden is in professionele afstand en betrokken nabijheid geeft deelnemers de ruimte om hun eigen keuzes te maken en hun weerbaarheid op de arbeidsmarkt te vergroten.

De afstemming met de andere loopbaanactiviteiten is in het Noorden bevorderd door een geleidelijke opbouw daarvan en persoonlijk contact tussen betrokken medewerkers van de FNV. De opbouw van de relatie met de sectoren is -met uitzondering van de metaal- nog niet optimaal tot stand gekomen.

Aanbevelingen

Op basis van de getrokken conclusies kan gesteld worden dat vervolg geven aan de professionele loopbaanactiviteiten aan te bevelen is. De volgende ervaringen zijn als succesfactor te duiden:

- Een holistische benadering, aandacht voor de gehele persoon
- Vertrouwen en steun als uitgangspunt
- Aandacht voor (financiële) zekerheid en structuur
- Aandacht voor zingeving in het werk

- Zicht op ontwikkelnoodzaak en -wens
- Regie over traject, zelfstandig keuzes kunnen maken
- Positieve rol van contact, zowel individueel als in groepswerk
- Praktische aandacht voor transitievaardigheden
- Balans tussen rust en activatie
- Wederkerigheid en gelijkwaardigheid in relatie deelnemer - trajectadviseur

De rol van trajectadviseurs is bij het slagen van WaW doorslaggevend. Aanbeveling is dan ook de trajectbegeleiding en training in handen te laten van dergelijke professionals. Het advies is om hen van de nodige professionele ruimte te voorzien en hen op adequate wijze te ondersteunen.

Eveneens van belang bij de uitbouw van de verdere loopbaanactiviteiten is de afstemming tussen individuele trajecten en groepsactiviteiten. Daarbij is uitbouw van aanbod van trainingen rond sociale vaardigheden aan te bevelen.

De relatie tussen loopbaanactiviteiten en de collectieve belangenbehartiging in sectoren vraagt om nadere aandacht. Het gesprek over de nadere invulling van aansluiting van collectieve belangenbehartiging en loopbaanactiviteiten heeft met de opzet van WaW een goede basis. Het inzetten van deze loopbaanactiviteiten als een belangrijke kennisbron van de FNV verdient nadrukkelijk aandacht.

En last but not least is de aanbeveling gerechtvaardigd om als FNV een actieve en onafhankelijke positie in de uitvoering van de sociale zekerheid vast te houden. Loopbaanactiviteiten door de vakbeweging in de huidige en toekomstige arbeidsmarkt versterkt de weerbaarheid van werkende mensen en zou een structurele voorziening moeten worden.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	5
1. Inleiding	11
1.1. Aanleiding onderzoek naar 'Werken aan werk'	11
1.2. Context van het evaluatieonderzoek loopbaanbegeleiding vanuit de FNV	12
1.3. Pilotproject 'Werken aan werk' regio Noord	14
1.4. Vorm van het 'Werken aan werk' traject	14
1.5. Visie op begeleiding binnen Werken aan werk en gehanteerde theoretische concepten rond coaching	15
1.6. Doel- en vraagstelling onderzoek	16
1.7. Leeswijzer	17
2. Grondpatronen in verwachtingen van deelnemers en hun ervaringen met Werken aan werk	19
2.1. Inleiding.....	19
2.2. Grondpatronen	19
2.3. Aanbevelingen traject vanuit deelnemers	21
3. WerkenaanWerk: inbedding in FNV-beleid.....	23
3.1. Met visie aan het werk.....	23
3.2. Trajectbegeleiders.....	24
3.3. Regionaal vakbondswerk	25
3.4. Landelijk vakbondswerk	27
4. Conclusies en aanbevelingen	29
4.1. Conclusies	29
4.2. Aanbevelingen	31
Literatuurlijst	33
Volgorde bijlagen	34
Bijlage 1 Onderzoeksmethode	35
Bijlage 2A Respondentkenmerken steekproef Noord.....	39
Bijlage 2B respondentkenmerken populatie Noord	43
Bijlage 3: Interviewschema.....	47
Bijlage 4: Informatie voor de respondenten	51
Bijlage 5: Overzicht codes	52
Bijlage 6 Topiclijst interview bestuurders	62
Bijlage 7 Beschrijvende resultaten over verwachtingen en ervaringen deelnemers.....	63
Bijlage 8 Afspraken FNV en UWV in regio Noord.....	80

1. Inleiding

1.1. Aanleiding onderzoek naar ‘Werken aan werk’

In aansluiting op haar advies in 2017 is de SER in februari 2018 gekomen met de Actieagenda: *Het werkend alternatief voor Noord-Nederland, het vervolg voor de noordelijke provincies*. Deze agenda biedt concrete handvaten voor noordelijke partijen voor een gemeenschappelijke aanpak gericht op de actuele arbeidsmarktknelpunten van enerzijds tekorten aan vakkrachten in verschillende sectoren en anderzijds het probleem dat nog steeds te veel mensen aan de kant staan.

(www.sernoordnederland.nl). De vakbeweging is een van deze partijen en de FNV (Federatie Nederlandse Vakbeweging) schrijft in haar ontwikkelplan ‘FNV werk(t)’ (Ünlütürk, 2018) dat: *‘scholing en ontwikkeling van essentieel belang is om de wend- en weerbaarheid van (niet)werkenden te vergroten en hun positie op de arbeidsmarkt te versterken’*. Het gaat hierbij enerzijds om het ontwikkelen van zogenaamde ‘transitievaardigheden’ zoals het kunnen werken met digitale manieren van solliciteren. Anderzijds gaat het om vakinhoudelijke (om)scholing. Om hierbinnen effectieve keuzes te maken is zowel kennis van de arbeidsmarkt als van de eigen mogelijkheden van groot belang. De FNV biedt werkzoekende of met ontslag bedreigde leden al een aantal jaren op sectoraal en regionaal niveau verschillende manieren ondersteuning hierbij. Voorbeelden zijn FNV Loopbaanadvies, FNV Professionals en verscheidene sectorale initiatieven. Kenmerkend hierbij is steeds een combinatie van individuele loopbaanbegeleiding en een aanbod van aan arbeidsmarktpositie gerelateerde workshops en trainingen. De regio’s en sectoren verschillen echter in de mate waarin aandacht aan het individuele ontwikkelingsvraagstuk wordt besteed. In de regio Noord is bijvoorbeeld van oudsher een sterke afdeling Loopbaanadvies actief en de sector metaal wordt eveneens gekenmerkt door haar aandacht voor duurzame inzetbaarheid van haar leden (www.fnv.nl) Uit het genoemde en eerdere SER-adviezen komt echter steeds naar voren dat meer samenhang in de aandacht voor het matchingsvraagstuk noodzakelijk is.

11

De ontwikkelingen in het Noorden werden gevoed door landelijke afspraken over versterking van de regionale arbeidsmarkten en de rol van de vakbeweging daarin. In het sociaal akkoord van 2013 was afgesproken dat de vakbeweging weer actiever betrokken zou worden bij de uitvoering van de sociale zekerheid. Daartoe heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid subsidie beschikbaar gesteld voor pilots rond Loopbaanactiviteiten van de vakbeweging. Resultaat hiervan was dat vanaf mei 2017 op vijf plaatsen de pilot FNV Werken aan Werk (Adviescentra FNV) werd gelanceerd. Deze loopt op 31 december 2018 af en wordt mede in het kader van de herziening van de wet SUWI in 2019 geëvalueerd (Ünlütürk, 2018).

De voorliggende evaluatie is door FNV-Noord geïnitieerd en richt zich op de ervaringen van deelnemers aan de pilot en de betekenis die deze kunnen hebben voor de dienstverlening van de regionale FNV. Daarnaast zijn trajectbegeleiders en bestuurders bevraagd over de ervaringen met de adviescentra en de gevolgen voor het regionaal/lokaal werkgelegenheidsbeleid. Tot slot zijn gesprekken gevoerd met betrokkenen uit de FNV op landelijk niveau om de resultaten te kunnen relateren aan het landelijk FNV-beleid. Met deze multilevel-benadering wordt zicht gekregen op de werkzame factoren voor de bijdrage van WaW aan empowerment van de deelnemers en de daaraan verbonden versterking van hun positie op de arbeidsmarkt. Deze kwalitatieve evaluatie is daarmee een waardevolle aanvulling op de (kwantitatief ingerichte) monitor die de FNV landelijk heeft uitgevoerd (Van der Valk, 2018).

Voor FNV-Noord is de evaluatie uitgevoerd vanuit het lectoraat Duurzaam HRM van de Hanzehogeschool Groningen. Het lectoraat werkt vanuit de drie kernwaarden Wederkerigheid, Omgevingsbewustzijn en Continuïteit en gaat ervan uit dat arbeidsrelaties die gekenmerkt worden door deze waarden leiden tot duurzaam inzetbaar personeel en tevreden werkgevers (zie ook Beukema, 2013). Vanuit deze kernwaarden zijn de theoretische en empirische keuzes gemaakt in de benadering van het onderzoek.

In dit adviesrapport worden de resultaten van de evaluatie weergegeven. In de rest van dit hoofdstuk 1 wordt het onderwerp loopbaanbegeleiding en vakbondswerk van context voorzien, uitmondend in de onderzoeksvragen. In de volgende hoofdstukken volgen de onderzoeksresultaten en conclusies en aanbevelingen.

1.2. Context van het evaluatieonderzoek loopbaanbegeleiding vanuit de FNV

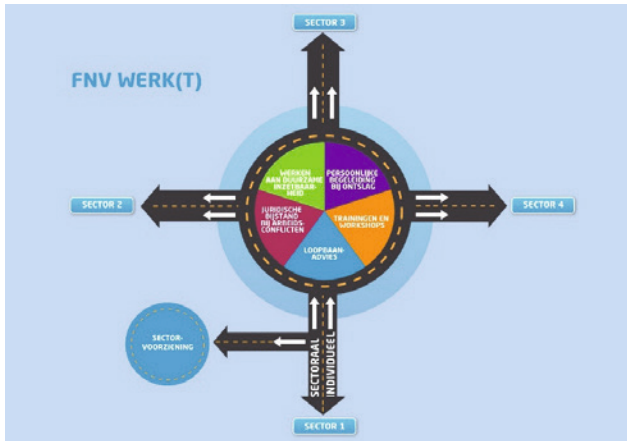
Binnen de vakbeweging is al sinds de jaren 60 van de vorige eeuw een vernieuwingsdiscussie gaande. Uit de historische canon van de Nederlandse vakbeweging (www.vakbondshistorie.nl) komt naar voren dat het hier onder andere gaat om een behoefte om meer democratisering, bedrijfstak overstijgende organisatie en het verkleinen van de afstand tussen besturen en leden. Bij dit laatste punt hoort het gesprek dat intern wordt gevoerd over de accentuering van individuele en collectieve dienstverlening. Een voorbeeld van dit eerste is de loopbaanbegeleiding door de bond. Ondanks dat er steun is voor dergelijke individuele belangenbehartiging is er interne discussie over de mate en vorm waarin dit het best aangepakt kan worden. Vanuit de sectoren is van oudsher aandacht voor zaken als duurzame inzetbaarheid. Veranderingen op de arbeidsmarkt, in de aard van arbeidscontracten en de verhoging van de pensioengerechtigde leeftijd maken dat een sectorale benadering hierbij alleen niet genoeg is. De werkelijkheid van de zogenaamde 'transitionele arbeidsmarkt' (Post, 2018) maakt dat het belang van (regionale) *werkzekerheid* naast *baanzekerheid* is toegenomen. Deze nieuwe vorm van zekerheid is niet langer gekoppeld aan één werkgever of sector en kan, meer dan in het verleden, vragen om baanwisselingen. Om effectieve baanwisseling mogelijk te maken zijn de 'transitievaardigheden' van de werkzoekende van belang. Onder transitievaardigheden valt een veelheid aan kennis, vaardigheden en attitudes, bijvoorbeeld kennis over de (regionale) arbeidsmarkt en kansberoepen, zelfkennis, netwerkvaardigheid, (digitale) sollicitatievaardigheden en het los kunnen laten van eventuele wrok jegens de ex-werkgever.

12

Loopbaanbegeleiding kan helpen om (regionale) transitievaardigheden te versterken, maar een keuze hiervoor is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Individueel georganiseerde, commerciële loopbaanbegeleiding is duur, niet voor iedereen makkelijk te realiseren en vraagt vaak om (meta) vaardigheden waarover met name lager opgeleiden niet altijd beschikken (Post en Haak, 2018). Hoger opgeleiden kunnen daarbij de overtuiging hebben dat loopbaanbegeleiding voor hen geen meerwaarde heeft, of dat zij 'dit zelf toch zouden moeten kunnen'. Tenslotte vraagt loopbaanbegeleiding gericht op regionale werkzekerheid brede kennis over de regionale arbeidsmarktperspectieven. Van individuele loopbaancoaches kan niet verwacht worden dat zij van alle regionale 'arbeidsmarkten thuis zijn'. Post en Haak (2018) zijn desalniettemin van mening dat werkenden meer steun zouden moeten krijgen in het versterken van transitievaardigheden. De vakbond is hiervoor volgens hen de aangewezen partner. Zij sluiten daarbij aan bij het Sociaal Akkoord van 2013 en het daaropvolgende SER-advies *'Werkloosheid voorkomen, beperken en goed verzekeren'* (SER, 2015) waar dit idee via de oprichting van regionale adviescentra concreet gemaakt is. Is. Post (2018, pg 76) beschrijft de functie van deze centra als volgt: *'Deze centra zijn complementair aan de dienstverlening van het UWV: zij richten zich primair op de preventie en/of eerste fase van werkloosheid. In de nieuw op te richten centra is een belangrijke en uitvoerende rol weggelegd voor de sociale partners, met name de vakbonden. In haar advies stelt de SER voor eerst een aantal regionale pilots in te richten, bedoeld om te innoveren en te experimenteren met nieuwe vormen van dienstverleningen/of samenwerking tussen betrokken partijen'*

Zoals in de inleiding beschreven heeft de FNV deze pilots ingericht met diensten om individuele dienstverlening aan werkzoekende en met ontslag bedreigde werknemers te verbeteren. Met het project Werken aan Werk (WaW) wordt hierbij ingezoomd op loopbaanbegeleiding middels coaching en training. De uitvoering van loopbaandienstverlening past bij de activiteiten van de regionale vakbondshuizen: dichtbij, persoonlijk en sector overstijgend. Onderstaand 'verkeersplein' laat zien dat

op het gebied van loopbaan een *intersectorale* aanpak van nut kan zijn: het maakt overstappen van de ene naar de andere sector gemakkelijker (Ünlütürk, 2018)



Figuur 1

Het toekomstscenario voor 2020 zoals geschetst in het ontwikkelplan FNV werk(t) houdt in dat een eigen integrale advies- en ondersteuningsorganisatie voor loopbaanondersteuning wordt opgebouwd, dusdanig dat die als volwaardig en gedragen vakbondswerk kan functioneren (Ünlütürk, 2018). Om dit mogelijk te maken is een gedegen businesscase van belang maar moet ook helder zijn wat de inhoudelijke meerwaarde is van de geboden begeleiding en waar en hoe deze versterkt kan worden. Het onderzoek hiernaar is erop gericht in kaart te brengen hoe de pilot 'Werken aan werk' in het Noorden wordt ervaren, wat het (sectoraal) draagvlak is en of en hoe deze dienstverlening structureel onderdeel van het dienstenaanbod van de FNV zou kunnen zijn. In de volgende alinea's wordt toegelicht hoe de loopbaanbegeleiding vanuit de noordelijke landelijke adviescentra is vormgegeven en hoe daar gedragstheoretisch naar gekeken kan worden. Resultaat van dit deel van het onderzoek is de benoeming van 'grondpatronen' die beschouwd kunnen worden als doorslaggevende factoren om van de ingezette vorm van dienstverlening een succes te maken. Dit succes is een gevolg van het handelen van de betrokkenen in het Noorden zelf, maar ook van de context waarin dit plaatsvindt, het beleid van de FNV als geheel. Daarom hebben we ook deze context in het onderzoek betrokken door een aantal gesprekken te voeren met verantwoordelijken binnen de FNV op regionaal en landelijk niveau. In deze gesprekken lag de nadruk sterk op de relatie van de pilot met de uitwerking van de visie en strategie zoals die binnen de vernieuwde FNV ontwikkeld wordt. Het uitgevoerde onderzoek en dit onderzoeksrapport is daarmee gelaagd opgebouwd, dit wordt met de volgende figuur verhelderd:



Figuur 2

1.3. Pilotproject ‘Werken aan werk’ regio Noord

Zoals gezegd is binnen FNV Noord sinds een aantal jaren sprake van een actieve afdeling Loopbaanadvies. Na een professionele training voeren vakbondsleden op vrijwillige basis loopbaangesprekken met andere, werkzoekende of met werkloosheid bedreigde, leden. Ook kunnen leden via Loopbaanadvies gratis workshops rond solliciteren, LinkedIn, omgaan met werkverlies etc. volgen. Daarnaast kent de FNV in het Noorden individuele advisering middels het Dienstenloket, het programma Duurzame Inzetbaarheid in de metaal en neemt zij deel aan het project FNV-Professionals. Sinds begin 2017 is de individuele dienstverlening op het gebied van loopbaanadvies uitgebreid met de pilot ‘Werken aan werk’ (WaW). Met werkloosheid bedreigde of WW gerechtigde leden en niet leden kunnen via WaW minimaal een half jaar professionele loopbaanbegeleiding en training ontvangen. Waar de afdeling loopbaanadvies vaak middels een enkel gesprek adviseert is het binnen de pilot mogelijk trajectbegeleiding te bieden. Waar de afdeling loopbaanadvies met vrijwilligers werkt is WaW gesubsidieerd waardoor het mogelijk is ervaren professionals voor coaching en training in te zetten. De eisen die aan deze trajectadviseurs/trainers worden gesteld zijn divers en van hoog niveau (Ünlütürk, 2018).

1.4. Vorm van het ‘Werken aan werk’ traject

Deelnemers kunnen op verschillende manieren in contact komen met het Werken aan werk traject. Op landelijk niveau wordt aangegeven dat dit veelal verloopt via ‘persoonlijk contact met een bestuurder, trajectadviseur of kaderlid’, via diverse mediavormen of via WaW bijeenkomsten (van der Valk, 2018). Regionaal verloopt dit op ongeveer dezelfde manier (bijlage 2A en 2B). Een traject bij Werken aan werk start met een intakegesprek en tests en bestaat vervolgens uit een serie vervolggesprekken en (meestal) een of meerdere workshops¹. De intake en de gesprekken worden gevoerd met een vaste

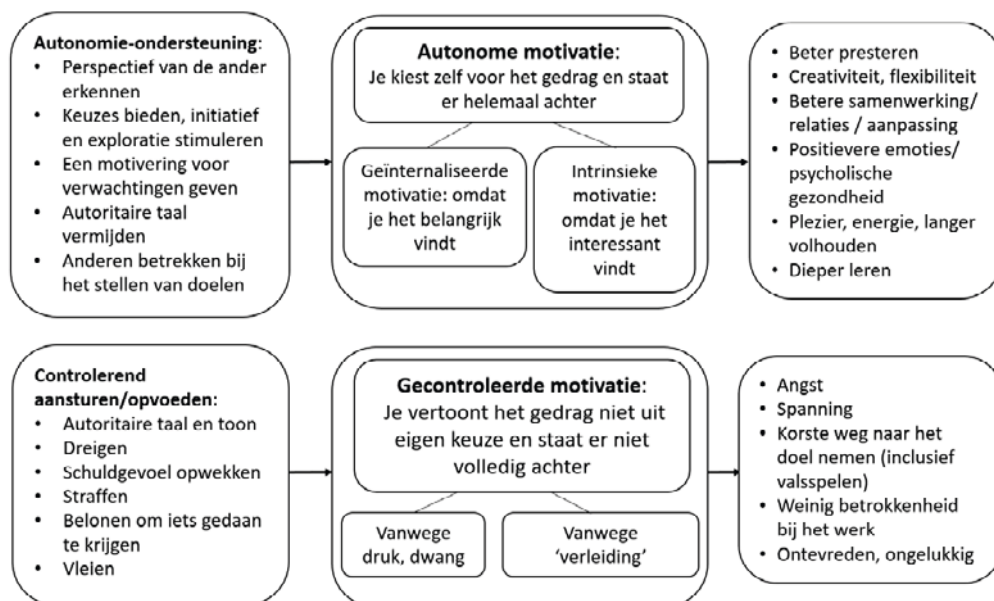
-
- 1) ¹ Werk zoeken anno 2017
 - 2) Veerkracht
 - 3) Talenten en competenties
 - 4) CV maken
 - 5) E-portfolio maken
 - 6) Sollicitatiebrieven maken
 - 7) Sollicitatiegesprek

trajectadviseur, workshops kunnen ook door andere WaW professionals worden verzorgd. Voor elke deelnemer wordt een account aangemaakt in het dossiersysteem 'Paragin'. Trajectadviseurs, trainers en deelnemers houden hierin het verloop van het traject bij en kunnen contact met elkaar maken.

1.5. Visie op begeleiding binnen Werken aan werk en gehanteerde theoretische concepten rond coaching

De trajectadviseurs en trainers WaW werken vanuit de visie dat de begeleiding van deelnemers moet gaan leiden tot een verhoging van de regie over de eigen loopbaan (www.fnv.nl). Via coaching, training en contact met 'lotgenoten' wordt via het traject gewerkt aan de genoemde *transitievaardigheden*, het omgaan met verlies (de Monnick, 2018) en het vergroten van *zelfkennis*. Uit de verkennende gesprekken met de trajectadviseurs komt naar voren dat de aanpak wordt gekenmerkt door een combinatie van inhoudelijke deskundigheid over '*transitievraagstukken*' en een '*steunende interactie met aandacht voor het maken van eigen keuzes*'. Vanuit de Zelfdeterminatietheorie (ZDT), (Ryan en Deci, 2000) kan een dergelijke benadering gekenschetst worden als: *interpersoonlijke uitwisselingen gericht op het realiseren van intrinsiek gemotiveerd gedrag*. De zelfdeterminatie theorie verklaart dit effect vanuit de vervulling van de drie menselijke basisbehoeften binnen de begeleiding. Het gaat hierbij om de zogenaamde ABC factoren: Autonomie (gevoel van keuzevrijheid), Binding (gevoel van verbondenheid met anderen) en Competentie (vertrouwen in eigen capaciteiten). Wanneer er sprake is van voldoende vervulling van deze behoeften zijn mensen intrinsiek gemotiveerd in het behalen van doelen (Robbins en Judge, 2015). *Externe* prikkels, zoals bijvoorbeeld loopbaanbegeleiding, kunnen motivatie verhogend werken, mits deze aansluiten bij *interne* drijfveren. Het belang van het *verhelderen* van drijfveren staat centraal in de individuele vraaggerichte benadering voor het begeleiden van mensen in en naar betaald werk (Coenen-Hanegraaf, Valkenburg 2012). Deze benadering gaat ervan uit dat duurzame inzetbaarheid afhangt van de match tussen de *aard* van de werkplek en de *kern* van de medewerker. Met de kern wordt bedoeld het geheel van individuele motieven, interesses, wensen en mogelijkheden. De *kern* sluit aan bij de intrinsieke motivatie van de medewerker. Volgens Beukema (2016) kan, wanneer er aangesloten wordt bij de drijfveren die iemand voor het werk heeft, een vliegwiel richting een positieve (motivatie) spiraal ontstaan. Wanneer een loopbaancoach de autonomieversterkende rol van deze persoonlijke drijfveren onderkent, onderkent hij/zij daarmee het perspectief van de coachee en kunnen er samen doelen worden gesteld. Het structureren van het traject via uitgesproken verwachtingen en het bieden van keuzes helpt de coachee eigenaarschap te ervaren over de eigen loopbaan. Visser (2018) noemt deze manier van begeleiden 'autonomie ondersteunend'. In onderstaand model wordt duidelijk gemaakt hoe waardevol dergelijke ondersteuning is en waar het toe leidt, zeker gecontrasteerd met 'controlerend aansturen'

8) Social Media en LinkedIn
9) Netwerken
10) Bewust Ondernemen
11) Video solliciteren



© Coert Visser, Kiezen voor Progressie (2016)

Figuur 3

De gekozen aanpak van de loopbaanbegeleiding binnen WaW lijkt in overeenstemming met de bovengenoemde benaderingen van Deci en Ryan (2000), Coenen-Hanegraaf (2012) en Visser (2018). De benadering werpt dan ook behoorlijk zijn vruchten, uit recent landelijk onderzoek van Van der Valk (2018) blijkt dat er sprake is van een hoge tevredenheid over en effectiviteit van ingezette trajecten. Deelnemers beoordelen de persoonlijke begeleiding en aangeboden workshops en trainingen gemiddeld met een rapportcijfer 8.4. Daarnaast heeft 66% van de landelijke deelnemers bij de eindmeting werk gevonden en is er bij 71% sprake van een verbetering van de arbeidsmarktpositie. Van der Valk schrijft bij dit laatste dat het thema 'mijzelf laten zien en netwerken' de grootste verbetering laat zien. Het thema 'mijn loopbaan in de hand nemen' ('*weten waar ik mijzelf kan en wil verbeteren*') blijkt het moeilijkste te zijn om vooruitgang te boeken. Dit laatste thema heeft veel overlap met het hierboven beschreven concept van *autonomie versterking*. Begeleiding gericht op drijfveerverheldering en autonomie ondersteuning kan helpen om hier verdere stappen in te maken.

1.6. Doel- en vraagstelling onderzoek

In aanvulling op het kwantitatieve en landelijke onderzoek zoals uitgevoerd door Van der Valk (2018) leefde er bij de FNV Noord de behoefte aan een kwalitatieve en regionale aanvulling hierop (onderzoeksvraag 1). Ook bestond er behoefte aan een vermeerderd zicht op de plaats van projecten als Werken aan werk binnen vakbondsdienstverlening en het regionaal werkgelegenheidsbeleid van de FNV (onderzoeksvraag 2).

Samengevat gaat het binnen dit onderzoek om de volgende twee doelstellingen:

1. Zicht krijgen op verwachtingen en ervaringen van deelnemers noordelijke WAW pilot.
2. Het destilleren van relevante thema's voor vakbondsdienstverlening en regionaal werkgelegenheidsbeleid.

Voor de eerste doelstelling zijn als onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Welke verwachtingen hebben deelnemers loopbaanbegeleiding van 'Werken aan 'werk' en hoe kunnen deze begrepen worden?'

2: Welke ervaringen hebben deelnemers loopbaanbegeleiding met 'Werken aan 'werk' en hoe kunnen deze begrepen worden?

Voor de tweede doelstelling is de vraag:

3. In welke beleidscontext binnen de FNV vindt de pilot 'Werken aan werk' plaats en wat zijn daarin hoofdthema's als het gaat om dienstverlening rond loopbaan?

De antwoorden op deze vragen bieden input voor aanbevelingen over de optimalisatie van deze vorm van dienstverlening op regionaal niveau. Deze aanbevelingen zijn multilevel geformuleerd, dat wil zeggen richten zich op het niveau van het traject zelf, alsook op de context daarvan (regionaal en landelijk FNV-beleid). Zie hiertoe ook figuur 2.

1.7. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 presenteren we de onderzoeksresultaten die ingaan op verwachtingen en ervaringen van deelnemers. Dit hebben we geclusterd in een aantal relevante grondpatronen, in bijlage 9 staan de beschrijvende resultaten rond deze ervaringen weergegeven. De tweede onderzoeksvraag, de inbedding van WaW in FNV-beleid, wordt beantwoord in hoofdstuk 3. Conclusies en aanbevelingen vanuit beide niveaus staan weergegeven in hoofdstuk 4. De bijlagen zijn vooral gericht op een overzicht van de gevolgde onderzoeksmethode en een uitwerking van de verschillende stappen die daarin zijn genomen. Bijlage 8 tot slot geeft een overzicht van de afspraken die UWV en FNV in regio Noord hebben gemaakt over afstemming van de verschillende werkzaamheden.

2. Grondpatronen in verwachtingen van deelnemers en hun ervaringen met Werken aan werk

2.1. Inleiding

Het onderzoek naar Onderzoeksvraag 1 van Werken aan werk heeft veel resultaten opgeleverd. Uit proeflezen bleek dat de complete weergave daarvan de leesbaarheid van het rapport niet ten goede kwam. De volledige resultaten staan daarom weergegeven in bijlage 8, in dit hoofdstuk staan de gevonden grondpatronen weergegeven. Met *grondpatronen* wordt bedoeld op de manier waarop mensen in alledaags handelen, in interactie met anderen, het traject vormgeven. Mensen zijn uniek en acteren op eigen wijze in hun loopbaan en het WaW-traject. Tegelijkertijd zijn in het WaW-traject bepaalde kaders, werkwijzen en routines ontwikkeld die dat individueel handelen mede sturen. In het onderzoek is door diepte-interviews zicht gekregen op de manier waarop die interactie heeft plaatsgevonden en wat maakte dat het traject al dan niet succesvol was voor de deelnemer. De gevonden grondpatronen geven aanknopingspunten voor de verdere ontwikkeling van het WaW-traject: waar kunnen trajectbegeleiders extra op letten, hoe kan de FNV-organisatie de trajecten zodanig inrichten en faciliteren dat de succesfactoren het beste tot hun recht kunnen komen? Op deze vragen komen we terug bij de aanbevelingen, hier eerst aandacht voor de grondpatronen zelf.

2.2. Grondpatronen

Omgaan met emoties

Zowel in de interviews als in de begeleiding spreiden veel deelnemers c.q. respondenten een bepaalde gevoeligheid ten toon. Wanneer zij over zichzelf vertellen gaat het, met name in de gesprekken met vrouwen, vaak over emotionele ervaringen, met name in relatie tot werk. Wanneer verder wordt uitgezoomd wordt gevoeligheid ook herkend in de ervaringen en behoeften met betrekking tot werkinhoud, contact met collega's, organisatiecultuur en het proces van werk zoeken. Een aantal deelnemers was met een negatief gevoel bij een of meerdere eerdere werkgever weggekomen. De term 'rouwverwerking' kwam regelmatig voorbij. Opvallend was dat 'niet-werkenden' vaak met een wat positiever gevoel naar het arbeidsverleden terugkeken dan werkenden.

Veel deelnemers noemen lichamelijke en/of mentale klachten en zoeken een baan waarbinnen zij ondanks dat toch goed kunnen functioneren. Ook trajectadviseurs herkennen de multiproblematiek bij veel deelnemers. Gesprekken met trajectadviseurs zijn dan ook zelden puur zakelijk, en deelnemers waarderen vooral in het contact dat er aandacht voor emoties is en dat er sprake is van betrokkenheid. De ietwat 'gevoelige natuur' van de deelnemers wordt erkend door de trajectadviseurs. De trajectadviseurs zijn zoekende naar de grenzen van hun emotionele begeleiding van deelnemers, van de samenwerking met de psycholoog wordt veel gebruik gemaakt.

Vertrouwen en steun

Ongeveer een derde van de deelnemers komt WaW binnen na een negatieve ervaring met de UWV. Zij ervaren druk maar niet of nauwelijks handvatten om hieraan te voldoen. Ook voelen zij zich vaak erg anoniem benaderd en hebben behoefte aan betrouwbare steun. De behoefte hieraan is een belangrijke reden om aan WaW deel te nemen. Het feit dat WaW door de vakbond wordt georganiseerd draagt bij aan de ervaren betrouwbaarheid. Deelnemers ervaren door de benadering van de trajectadviseurs en de trainers steun bij het proces waarin zij zitten. Er wordt naar hen geluisterd, er is betrokkenheid en de situatie wordt wat *genormaliseerd*. De trajectadviseurs zien de aandacht voor de vertrouwensband als een voorwaarde voor het welslagen van een traject. De meeste deelnemers vinden dat er sprake is van een vertrouwensband en dat hun coach met tips en adviezen goed aansluit bij hun persoonlijke situatie zodat zij in staat worden gesteld zelf de juiste keuzes te maken.

Zingeving

De behoefte om van betekenis te zijn voor anderen lijkt onderdeel te zijn van de breder aangegeven behoefte aan zingeving in het werk. Trajectadviseurs geven aan het met oudere deelnemers vaker over zingeving te hebben en dat zij met hen ook regelmatig uitkomen bij een alternatief als vrijwilligerswerk. Het wordt belangrijk gevonden om werk te doen waar men achter kan staan en om hier ook om gewaardeerd te worden.

Ontwikkelnoodzaak

De trajectadviseurs ervaren niet alleen gevoeligheid bij hun deelnemers maar regelmatig ook een gebrek aan sociale vaardigheden. Dit gebrek is bij een bepaalde groep deelnemers zowel de reden dat zij zijn ontslagen en ook weer moeilijk aan het werk komen. Wanneer gevraagd wordt naar aanpassingen van de dienstverlening opperen zij inzet van werkgerelateerde sociale vaardigheidstrainingen. Trainingsachtige aanvullingen zouden ook goed passen bij de aard van de WAW-deelnemer. Veel van hen uiten als wens een *leerbehoefte*, zij profileren zichzelf vooral met hun vaardigheden en vooral mannen ervaren het leren van nieuwe vaardigheden als motiverend en noodzakelijk. De meeste deelnemers zien bij zichzelf een ontwikkelnoodzaak in sollicitatie- en persoonlijke vaardigheden. Zij hopen dat WaW hierin kan voorzien. Een van de belangrijkste traject ervaringen is de toegenomen zelfkennis en de waarde hiervan voor de loopbaan. Deelnemers leren daarnaast veel van de adviseurs en trainers over de arbeidsmarkt en over 'alles wat met solliciteren te maken heeft'. Een en ander blijkt nuttig en ondersteunend in de werkzoekende fase en helpt hen om uiteindelijk zelf een passende keuze te maken.

Zelfstandigheid

20

Kenmerkend voor een aantal deelnemers is dat zij aangeven in het verleden keuzes te hebben gemaakt op basis van sociale verwachtingen. Zij waarderen de keuzevrijheid die zij ervaren binnen het groepswork en de individuele begeleiding. Het stimuleren van het maken van eigen keuzes en het nemen van loopbaanregie zien de trajectadviseurs en trainers als hun hoofdactiviteit binnen WaW. Veel deelnemers ervoeren een verhoogde loopbaanregie onder invloed van WaW. De benadering van WaW wordt door de deelnemers vaak samengevat als *'je moet het zelf doen maar je krijgt wel handvatten'*. Het traject helpt deelnemers om zelfstandig passende keuzes te maken, hierop zijn de trajectadviseurs expliciet gericht. De accenten in de begeleiding kunnen hiertoe sterk verschillen; van het actief in netwerksituaties brengen van deelnemers tot het manen tot kalmte en soms zelfs even stoppen met solliciteren.

Volgens deelnemers is een sterk punt van de WaW-trainingen dat ermee gestart kan worden op een moment dat men eraan toe is. Dit in contrast met het trainingsbeleid van de UWV. De geboden keuzevrijheid wordt gewaardeerd alhoewel een aantal deelnemers signaleren dat hierdoor de *vrijblijvendheid* op de loer ligt. Trajectadviseurs zoeken naar een optimale balans tussen keuzevrijheid, leerrendement en groepscohesie.

Voor een deel van de deelnemers is zelfstandig kunnen werken het hoogste goed binnen een baan. Trajectadviseurs herkennen dit uit de trajecten maar staan er wat kritisch tegenover. Er zijn volgens hen deelnemers die aangeven vanuit de behoefte aan zelfstandigheid voor het zelfstandig ondernemerschap willen kiezen maar bij wie het eigenlijk schort aan de sociale vaardigheden om met anderen samen te kunnen werken.

Positieve rol van contact

Voor veel deelnemers is het verlangen naar positief menselijk contact een belangrijke drijfveer. Veel deelnemers reageren goed op het groepswork binnen WAW, zowel zichzelf als trajectadviseurs benoemen hoeveel er binnen de groep van elkaar wordt geleerd. Contact met anderen binnen het werk is voor hen vaak een belangrijk criterium voor werkplezier. Dit kan zowel gaan over contact met collega's als met cliënten of klanten. Veel deelnemers halen hun werkplezier uit het helpen en begeleiden van anderen en uit het samenwerken. Ook het samenwerken binnen een plezierige

werksfeer wordt veel genoemd, vooral vrouwen noemen dit als een belangrijke reden om een baan te houden of te accepteren.

Zekerheid en structuur

Het belang van zekerheid en structuur dat werk biedt is groot. Veel deelnemers zoeken zowel financiële als werk- en contractzekerheid en ook wordt de levensstructuur die met werk gepaard gaat gewaardeerd.

Matching

Een terugkerend patroon is, uiteraard, de zoektocht naar de juiste 'match' op verschillende fronten: arbeidsomstandigheden, regio, competenties, organisatiecultuur en sociale en financiële behoeften. De gesprekken en workshops helpen de deelnemers zicht te krijgen op hun eigenschappen en behoeften waardoor zij gericht en succesvoller sollicitatie activiteiten aangaan. Ook zorgen de interventies voor aanvullingen op bestaande vaardigheden waardoor de matchingskans met passend werk verbeterd.

Rust en activatie

Opvallend was hoeveel deelnemers al zeer actief met de eigen loopbaan bezig waren voordat ze begonnen met WaW. Deze loopbaanactieven ervoeren vanuit WaW focus en meer rust. Trajectadviseurs vertelden regelmatig trajecten te hebben waarin zij werkzoekenden wat proberen te kalmeren. Werkzoekenden die meer rust ervaren zijn ook beter in staat de periode van werkloosheid als een kans in plaats van als een bedreiging te zien. De ervaren rust heeft ook te maken met de aard en lengte van de uitkering. De andere kant hiervan is dat er ook een groep deelnemers met een goede uitkering is die lastig te activeren valt. Dit laatste is vooral het geval bij deelnemers, vaak mannen, met beperkte sociale vaardigheden en de neiging enkel externe oorzaken voor de werkloosheid aan te wijzen. Bij trajecten met dergelijke deelnemers leggen de adviseurs het accent vooral op activatie en het verhelderen van innerlijke overtuigingen. De vooruitgang die hierin wordt geboekt is niet altijd erg groot.

21

Wederkerigheid en gelijkwaardigheid

De trajectadviseurs merken dat trajecten gekenmerkt door wederkerigheid en openheid het beste werken. Wanneer een deelnemer een adviseur ook eens aan het denken zetten en zich vanuit eigen kracht echt inzet voor zijn/haar traject. Trajecten met 'energie brekers' zijn erg zwaar, trajectadviseurs vertellen afspraken met hen bewust te plannen om te voorkomen dat zij er zelf uitgeput van raken. Bij deelnemers wordt de ervaring van en het belang van gelijkwaardigheid met de trajectadviseur benoemd.

2.3. Aanbevelingen traject vanuit deelnemers

De meeste respondenten zijn tevreden tot erg tevreden over hun traject, de teneur is: 'doorgaan hiermee!' en denken mee via de gegeven WaW verbetertips:

- Contact leggen tussen deelnemers en bedrijven (bv via bedrijfspresentaties).
- Trainingen efficiënter en effectiever organiseren (alles: van locatie tot aan beschikbare PC's en terugkomen op huiswerk).
- Organiseren (terugkom)bijeenkomsten om over ervaringen te praten.
- Profileermij meer borgen in het aanbod
- Aanbod UWV en FNV meer stroomlijnen, nu zijn er dubbelingen.
- Meer actie tijdens de trainingen.
- Meer diepgang in de trainingen.
- Toevoegen assessment.
- Meer aandacht voor leeftijd deelnemers.
- Traject meer bekendheid geven.

- Blijven zoeken naar vernieuwing.
- Erkennen dat training niet voor iedereen nodig of een oplossing is. *'Je hoeft mij niet meer te vertellen hoe ik een sollicitatiebrief schrijf. Ik heb inmiddels geleerd dat mijn manier van een sollicitatiebrief mij diverse malen werk heeft opgeleverd.'*
- Meer structuur bij de netwerkcafés.

3. WerkenaanWerk: inbedding in FNV-beleid

WerkenaanWerk heeft niet alleen impact voor de deelnemers, het project in het Noorden maakt – naast projecten in vier andere regio's – deel uit van een landelijke pilot voor de FNV-organisatie als geheel. Die pilot is – zoals we in de inleiding al aangaven – resultaat van het sociaal akkoord 2013. De vakbeweging neemt met deze pilots weer deel in de uitvoering van de sociale zekerheid. Dat biedt mogelijkheden voor de organisatie en stelt deze ook voor nieuwe vragen.

In dit deel van de rapportage zoemen we uit naar die organisatie. Daarbij kijken we van binnen naar buiten, dat wil zeggen wat leren de ervaringen van de deelnemers ons over de rol van trajectbegeleiders en over regionaal en landelijk vakbondswerk. We hebben hierover gesprekken gevoerd met betrokken bestuurders en projectmedewerkers van de FNV-organisatie, zowel landelijk als regionaal. Bovendien hebben we met de trajectbegeleiders meerdere keren intensief gesproken over hun ervaringen met WerkenaanWerk. Hieronder geven we een aantal belangrijke thema's weer die uit deze gesprekken naar voren zijn gekomen.

3.1. Met visie aan het werk

De visie op loopbaanactiviteiten van de FNV en op de maatschappelijke rol van de vakbeweging, zoals we die in de inleiding hebben weergegeven, wordt door onze gesprekspartners breed gedeeld. Bij de invulling van die visie komen een aantal zaken naar voren.

Een respondent: *“De vakbeweging is een belangenbehartiger, een vereniging waar we samen en met leden actief worden, waardoor ontwikkelen en emancipatie op de agenda staat. En niet in de laatste plaats willen we onderling solidair zijn, anders kunnen we deze doelen niet halen.”*

Een andere respondent vult dat nader in: *“Dat is dat je als vakbeweging zelf aan de knoppen zit om mensen te helpen hun toekomst vorm te geven. Dat klinkt ouderwets maar is heel erg van deze tijd. Mensen worstelen met de vraag wat zal ik nou gaan doen, wat kan ik het beste doen en hoe moet ik dat doen. Ze hebben veel meer hulp daarbij nodig als vaak verondersteld wordt....er is veel keuzevrijheid en velen denken: kies maar. Maar juist het maken van die keuzes is moeilijk en daar hebben ze nou juist ondersteuning bij nodig.....En om de zoektocht van mensen te faciliteren staat de puur persoonlijke begeleiding van mensen centraal”*

Een kernachtige samenvatting daarvan voor de loopbaanactiviteiten: *“De pet weer rechtop zetten zeg maar; als een deelnemer zegt “ze heeft me geholpen van een drie naar een acht en het laatste stapje heb ik zelf gedaan.”*

Een toevoeging die door een aantal respondenten is gegeven: *“Ik zie WerkenaanWerk niet alleen als belangrijke dienstverlening aan de leden, maar ook als bron van kennis voor de organisatie.”*

Het gaat bij loopactiviteiten dus om ondersteuning van de kracht van de deelnemers, het versterken van de eigen regie en daarmee een bijdrage leveren aan diens empowerment, om kennisverwerving vanuit de dagelijkse praktijk van deelnemers en om een vakbeweging die daar actief in meebeweegt. Het in praktijk brengen van die visie vraagt verschillende zaken op de verschillende niveaus. In het onderstaande wordt op die niveaus afzonderlijk ingegaan.

3.2. Trajectbegeleiders

De drie trajectbegeleiders in regio Noord zijn voorheen werkzaam geweest als vrijwilliger Loopbaanadvies. Daarnaast is een van de trajectbegeleiders al jaren werkzaam bij de FNV in het Noorden, haar laatste functie was bestuurder Duurzame Inzetbaarheid Metaal. De trainer die later aan het team is toegevoegd was eveneens eerder vrijwilliger loopbaanadvies.

Wat is gevraagd van trajectbegeleiders

Bij de aanname van de trajectbegeleiders zijn de landelijk verantwoordelijken ervan uitgegaan dat een van de kritische succesfactoren de inzet van de trajectbegeleiders en hun professionaliteit is. Inhoudelijk waren de eisen hoog om het project kans van slagen te geven. Men heeft daarom gezocht naar mensen die hoogopgeleid zijn, die mensgericht de vraag achter de vraag kunnen ontdekken en goed kunnen adviseren om eigen keuzes te maken. Ervaringsdeskundigheid alleen was niet voldoende om in aanmerking te komen voor de functie, bekendheid met FNV als vrijwilliger of bestuurder was wel een belangrijk criterium. Dat heeft betekend dat veel kaderleden die hebben gesolliciteerd op de functie daar niet voor in aanmerking kwamen. *“Het gaat uiteindelijk om het begeleiden van de ontdekkingstocht die iemand moet ondergaan. Wat kan ik, wat wil ik, kan ik dat passend maken en hoe kan ik daar dan komen. Bij die functie hoort professionele afstand om mensen zelf te laten ontdekken en besluiten te nemen. Niet voor, maar met ze te denken. Maar er hoort ook een bepaalde betrokkenheid bij, nl. als ik je vastpak laat ik je ook niet meer los voordat je bent waar je wilt zijn.”* Bovendien speelde bij de opzet van WerkenaanWerk het politieke verhaal van verdringing. *“Loopbaanadvies is een vak en dat moet als zodanig gewaardeerd worden. Daarom wordt WaW uitgevoerd door betaalde krachten, een deel van de trainingen gebeurt samen met kaderleden.”* Aan de andere kant is het vak ook afgebakend: trajectbegeleiders waren blij een beroep te kunnen doen op een externe psycholoog wanneer de problematiek van de deelnemers buiten hun expertise valt.

24

Afstand en nabijheid in balans

Deze aanpak heeft zijn vruchten afgeworpen. De trajectbegeleiders en trainer in het Noorden zijn in staat gebleken om de benodigde balans tussen afstand en nabijheid te vinden. Daarbij is hun holistische benadering van grote waarde voor de deelnemers: de FNV-begeleiding onderscheidt zich door ruimte voor emoties, het verwerken van verlies van werk en tegelijkertijd ondersteunen in de zelfstandigheid van mensen.

De trajectbegeleiders geven als drijfveer voor hun werk aan:

“Op een authentieke manier handvatten bieden om mensen grip te laten krijgen op hun eigen toekomst.”

“Iets betekenen voor de mensen.”

“Jezelf overbodig maken.”

De kracht van de professionals in WerkenaanWerk-Noord is bovendien de samenstelling van het team: elke teamlid brengt eigen expertise in, maar minstens zo belangrijk is de diversiteit aan persoonlijkheden in het team en de respectvolle omgang met die verschillen, zodat de verschillen in expertise en aanpak aanvullend werken. Tot slot blijkt ook van belang het kunnen opereren in het netwerk en WerkenaanWerk op de kaart zetten, zowel binnen de FNV als in de regio. De relatief zelfstandige positie binnen de FNV-organisatie heeft mogelijkheden geboden om WerkenaanWerk te ontwikkelen, waarbij gebruik gemaakt is van bestaande netwerken van de trajectbegeleiders. Inmiddels geven zij aan vanuit die opgebouwde praktijk wat intensiever contact met de andere delen van de organisatie verder te ontwikkelen.

Kennis van trajectbegeleiders

In de gesprekken is meerdere malen naar voren gebracht dat de trajectbegeleiders voor de organisatie waardevolle kennis hebben. *“Waar lopen meerdere mensen tegenaan, welke kwesties zijn cruciaal op de regionale arbeidsmarkt en in de institutionele arbeidsmarktregio?”* *“Om aansluiting te*

houden met de concrete werkelijkheid van leden moet je natuurlijk wel iets weten van die werkelijkheid en je niet alleen laten leiden door beleidsnotities etc.”

Trajectbegeleiders geven aan dat zij kennis hebben opgedaan over de competenties en motivaties van mensen, de omgang met fictieve en bestaande banen, de omgang met personeel door werkgevers (met name bij ontslag). Die kennis is waardevol in het gesprek over regionaal werkgelegenheidsbeleid: de alledaagse ervaringen van werkenden kunnen op de beleidstafels worden ingebracht. Tot nu toe is deze kennis nog niet naar boven gebracht, het is zoeken hoe dat het beste te doen. *“Bij een bijeenkomst van SER-Noord bracht ik een casus in over een oudere IT-er die zichzelf omschoolde richting techniek en daar tegen muren van UWV en werkgevers liep. Waar vervolgens iedereen schande van riep maar wat vervolgens niet is opgepakt. Daar moeten we dus wat mee”*

3.3. Regionaal vakbondswerk

Bij de vormgeving van WerkenaanWerk speelt de regionale context een belangrijke rol, zowel intern als extern. Intern gaat het om een goede plek vinden in het regionaal vakbondswerk en in de verhouding met de sectoren. Extern gaat het om de verhouding met andere spelers in de uitvoering van de sociale zekerheid, met name het UWV.

Relatie met andere FNV-loopbaanactiviteiten

In regio Noord is ervoor gekozen om de samenwerking met andere loopbaanactiviteiten binnen de FNV geleidelijk op te bouwen. *“We hebben bewust gekozen van we pakken niet alles in een keer, we hebben een ui, en die gaan we heel langzaam afpellen, schil voor schil.”*

- Duurzame Inzetbaarheid Metaal (DI-metaal)

Gestart is met de consultant Duurzame Inzetbaarheid Metaal, *“omdat daar al wel energie opzat vanuit de samenwerking”*, een van de trajectbegeleiders was voorheen bestuurder DI-metaal. In gesprekken zijn de werkzaamheden vergeleken, overlap en verschillen zijn benoemd en bekeken hoe de samenwerking het beste vorm kan krijgen. Vanuit DI Metaal gaat het erom dat mensen fit de eindstreep halen, of dat nu in de metaal is of ergens anders. Dus mensen moeten bewust worden van het belang van scholing en eigen ontwikkeling.

De consultant DI-metaal geeft aan: *“Tussen DI Metaal en WaW zijn veel raakvlakken en er is dan ook regelmatig contact over de gemeenschappelijke doelen en de twee werkgebieden. WaW wordt in de metaal uitgenodigd bij faillissementen zodat onze leden bekend met hen raken. Soms trekken we samen op. De persoonlijke benadering van WaW spreekt me erg aan. Dat heeft me gestimuleerd nu zelf een coach-opleiding te gaan doen.”*

- FNV-loopbaanadvies

FNV-loopbaanadvies is van oudsher in het Noorden een groep vrijwilligers, die veel ervaren (en vaak gekwalificeerde) coaches in de gelederen heeft. Waw is met de individuele begeleiding verdiepend op loopbaanadvies, waar een gesprek van 1 uur wordt aangeboden, evenals een aantal trainingen gegeven van 1 tot 4 dagen.

De samenwerking is goed op gang gekomen, mede omdat twee trajectbegeleiders daar voorheen als vrijwilliger actief waren. *“Op het moment dat wij mensen niet kunnen helpen, en dat gebeurt best nog wel eens omdat ze niet binnen de doelgroep vallen, hebben we gewoon een heel kort lijntje met loopbaan en worden mensen toch geholpen met het aanbod van loopbaan.”* Bovendien zijn een aantal mensen uit het traject bij WerkenaanWerk lid geworden en nu ook actief kaderlid bij loopbaan.

- Individuele belangenbehartiging

In dit deel van de organisatie komen individuele arbeidskwesties op tafel, zoals ontslag, arbeidsconflicten etc. Wanneer de juristen het idee hebben dat het betreffende lid baat kan hebben bij trajectbemiddeling, wordt deze gewezen op de mogelijkheden van WerkenaanWerk. Mensen maken

daar dan ook gebruik van. Ook hier spelen persoonlijke contacten een belangrijke rol bij onderlinge bekendheid: een van de trajectbemiddelaars heeft in het verleden op deze afdeling gewerkt.

- FNV-Professionals

FNV-professionals is opgestart om mensen die aan de slag willen met hun ontwikkeling, uit welke sector dan ook, een podium te geven. Zij organiseren workshops en zaken als een loopbaan-check etc. De samenwerking met dit onderdeel is nog minder van de grond gekomen, mede omdat de medewerkers van professionals vanuit Utrecht opereren en bovendien minder gericht zijn op inzet van eigen instrumenten en vrijwilligers bij hun activiteiten.

Een belangrijke succesfactor blijkt het persoonlijk contact, zo geven meerdere mensen aan. De trajectbegeleiders zijn allemaal eens per week in Groningen en twee van hen zijn ook meerdere dagen in de week daar werkzaam. Bovendien zijn de interne netwerken van groot belang bij het goed van de grond krijgen van samenwerking. Een mooi voorbeeld van een dergelijke samenwerking is het Loopbaan café, waar zo'n 150 mensen op af kwamen. *"Hier konden leden en niet-leden met ervaringsdeskundigen op loopbaangebied vragen stellen en er werden een aantal workshops gegeven. Er bleek echt behoefte aan zo'n activiteit."*

Gesprekspartners vinden het van groot belang om ook een ander beeld van de FNV naar buiten te brengen: *"Het moet breder en leden moeten dat ook weten. Ook voor werkgevers is een ander beeld belangrijk."* Regionaal werk biedt bovendien de mogelijkheid om directer aan te sluiten op de behoeften die er leven: *"We moeten aanpassen aan de haast van deze tijd."*

Relatie met sectoren binnen de FNV

De relatie met de sectorbestuurders van de FNV komt aarzelend op gang. In het verleden is er een enkele keer samengewerkt bij een faillissement van een bedrijf en loopbaanadvies: loopbaanadviseurs boden een gesprek aan tijdens een vakbondsbijeenkomst op het bedrijf. Daar maakten flink veel mensen gebruik van. Een dergelijke werkwijze is met WerkenaanWerk ook toegepast bij de sluiting van een aantal COA-vestigingen en Blokker, met wisselend succes. Het bleek moeilijker te coördineren bij landelijke onderhandelingen dan bij regionale activiteiten. Voor sectorbestuurders blijkt WerkenaanWerk vooralsnog een vreemde eend in de bijt. Waar zij in de opzet actief zouden zijn met werven van deelnemers komt dat in de praktijk niet van de grond. Voor de trajectbegeleiders is dat een aanzienlijke taakverzwaring, hun indirecte uren nemen daardoor toe. Om regionaal te integreren is een langdurig proces nodig zo blijkt. Mensen zijn gewend om vanuit sectoren te denken. De mindset van bestuurders is nu vooral gericht op actievoeren en het afsluiten van een goede cao en arbeidsvoorwaarden. Dat is belangrijk, maar er komt wel wat bij. Het moet veranderen, regionaal heeft nu geen prioriteit, maar door de ontwikkelingen op de arbeidsmarkt is loopbaanbegeleiding noodzakelijk. Pas na concrete ervaringen met WerkenaanWerk verandert hier wat in, zo leert de metaalsector: *"De metaalbestuurders vinden het voor zover ik weet een prima aanvulling en maken er gebruik van bij faillissementen en reorganisaties in hun bedrijven. Leden zien door deze optimale samenwerking dat er expertise is op allerlei gebied bij de FNV. We moeten onze krachten blijven bundelen."*

Vanuit de regio is aan het landelijk niveau aangegeven dat men op de samenwerking met alle sectoren ondersteuning nodig heeft: *"Ik wil dat wel wat professioneler aangekleed zien eigenlijk."*

Plaats regionale FNV in de uitvoering van sociale zekerheid

De FNV-trajecten onderscheiden zich van die van andere uitvoerders in de sociale zekerheid door de holistische benadering van mensen en doordat zij relatief los van de regelgeving kunnen opereren en makkelijker aan kunnen sluiten bij de situatie van het individu. De deelnemers aan WerkenaanWerk-trajecten geven aan dat zij dit duidelijk als meerwaarde zien. Zij voelen zich gekend, waarderen de ruimte voor het verwerken van de impact die verlies van werk met zich meebrengt en voor de nadruk op het zoeken naar hun drijfveren voor werk. Dat levert ook een goed resultaat op: het overgrote deel van de deelnemers in het Noorden vindt ook daadwerkelijk werk of gaat een opleiding volgen.

De regiocoördinator heeft veel energie gestoken in het maken van afspraken met UWV Groningen. *“Je moet gewoon vanuit je eigen kracht opereren en kijken wat het UWV doet en wat je dan samen kan doen. En ik merk dat dat ook wel spannend werd gevonden vanuit en UWV van ja maar er zijn misschien ook wel dingen die we beide doen. Ik zei nou als daar de samenwerking niet op lukt dan niet. Laten we starten met wat wel lukt en elkaar wat beter leren kennen. Ik wil een stevige relatie opbouwen met het UWV hier in het noorden, vanuit vertrouwen en openheid. En volgens mij is dat ook in het belang van de mensen voor wie we dit uiteindelijk doen.”* De werkwijze van WerkenaanWerk is gepresenteerd, men kreeg zicht op de systemen die gebruikt werden en gekeken werd wat de overeenkomsten en verschillen waren. Uiteindelijk is het Noorden de enige regio waar ook daadwerkelijk tot afspraken gekomen kon worden (zie bijlage 8). In de uitvoering kunnen trajectbegeleiders en medewerkers van UWV elkaar vinden. Zo werd bij iemand met problemen met het aanvragen van een WW-uitkering een medewerker van UWV gevraagd deze persoon bij te staan. Een gesprekspartner die op landelijk niveau opereert: *“Ik zag in Emmen waar mensen ook goede ervaringen hadden en dat ze door het UWV waren door geweest, en er ook op attent gemaakt werden dat het FNV er was.”*

3.4. Landelijk vakbondswerk

Vanuit landelijk FNV-beleid zijn er een aantal bewegingen die versterking van regionaal werk bevorderen.

Vakbeweging in uitvoering sociale zekerheid

WerkenaanWerk is vanuit het sociaal akkoord 2013 ingezet om de vakbeweging weer te betrekken bij de uitvoering van de sociale zekerheid, *“Je zou het kunnen noemen dat de FNV zich terug wilde vechten naar de situatie zoals die ooit geweest was. Als je echt betrokken wilt zijn bij de sociale zekerheid hoort betrokkenheid bij de uitvoering daarbij. Niet omdat het vroeger beter was maar omdat betrokkenheid bij de uitvoering leidt tot een sterkere bond”* In de vorige paragraaf is al benoemd wat de meerwaarde is van uitvoering door de vakbeweging: de onafhankelijkheid blijkt cruciaal. *“En mensen die het uitvoeren beleven er ook weer plezier aan en er lukt ook weer wat. Zo’n succes levert ook weer een heel andere sfeer in de vakbeweging op. En het versterkt de vakbeweging zelf ook, want 35% van de mensen die geen lid waren willen dat nu wel doen.”*

27

Respondenten vinden dat de meest ideale SUWI-evaluatie (die in het voorjaar van 2019 wordt afgerond) zou zijn dat de vakbeweging opgenomen wordt als onafhankelijke partij in van werk-naar-werk-trajecten. Er is grote methodische kracht, de onafhankelijkheid is een groot goed en dat wordt heel hooggewaardeerd door deelnemers. Dat vraagt ook van de landelijke FNV het nodige, aldus een respondent: *“Wat echt nodig is dat in het bondsbestuur eigenaarschap op loopbaanbeleid komt. Dat iemand zegt: ik ga er bovenop zitten, dit moet goed komen.”* Dat is ook gebleken bij de totstand koming van WaW, aldus een respondent die wijst op het draagval en commitment uit het dagelijks bestuur en vereniging, waardoor het gelukt is om de subsidieaanvraag WaW geaccordeerd te krijgen.

De landelijk bestuurder noemt het Belgische voorbeeld als belangrijke motivatie om weer bij de uitvoering betrokken te zijn. *“Je ziet ook dat het op landelijke tafels weer veel nadrukkelijker van ons gevraagd wordt... En je kunt je weer aan een grote groep laten zien wat je in huis hebt. En we hebben natuurlijk onvoorstelbaar veel in huis. Wat natuurlijk heel vaak onopgemerkt blijft in de hectiek van elke dag. Maar dit is gewoon het werk.”*

Decentralisatie naar arbeidsmarktregio's

Het nationaal arbeidsmarktbeleid decentraliseert steeds verder naar de 35 arbeidsmarktregio's. Voor de vakbeweging is het zaak hierbij aan te sluiten. Bij de fusie naar de nieuwe FNV is gekozen voor een opbouw van de organisatie via de sectoren, wat uiteraard veel energie heeft gevraagd. De ontwikkeling van de arbeidsmarkt richting de regio vraagt van de FNV een volgende stap: *“Dat leggen*

van die dwarsverbanden, niet alleen sectoraal-regionaal, maar ook bijvoorbeeld intersectoraal is nu wel heel erg nodig. En we hebben ons ook nog helemaal te verhouden tegenover nieuwe sectoren die opkomen natuurlijk. De energietransitie bijvoorbeeld gaat dwars door verschillende sectoren heen” Tegelijkertijd ziet men dat het contact tussen loopbaanactiviteiten en collectieve belangenbehartiging kan verbeteren als het loopbaanverhaal regionaal goed wordt neergezet. *“Vandaaruit kun je de coördinatie met de sectoren tussen loopbaanbeleid en arbeidsvoorwaardenbeleid organiseren. In cao’s afspraken maken over faciliteiten rond loopbaan die mensen bij de vakbeweging kunnen halen.”* *“Dan wordt intersectoraal werken een logisch fenomeen en wel omdat deelnemers zelf van sector naar sector willen en daar eigen regie op nemen..... Een deelnemer is per definitie intersectoraal. Dat valt niet zo op, maar dat zit er wel in.”*

Meebewegen met deze decentralisatietendens wordt door alle respondenten gezien als belangrijk voor de toekomst van de FNV. *“Ik wil graag een kader, een afgebakend kader waar we ons in begeven maar dat kader moet ruimer dan het nu is, en we moeten een positie in de arbeidsmarktregio gaan krijgen... Ik zie dit project als een katalysator daarvoor.”*

Verhouding tussen centraal en decentraal niveau

WerkenaanWerk is landelijk gecoördineerd en regionaal ingebed. *“Centraal bepalen we wat er moet gebeuren, decentraal wordt dat ingevuld, daar wordt het hoe vormgegeven.”* Dat loopt nog niet altijd even vlekkeloos. *“Sommige zittende en goed functionerende loopbaanadviseurs struikelen over de nadruk op uniformiteit in de werkwijze binnen de FNV. Sommigen houden zich niet aan het centrale format en daar wordt dan moeilijk over gedaan. Ik dacht niet dat dat de bedoeling was.”*

Bij de opzet van WerkenaanWerk is ervoor gekozen om een landelijke projectcoördinator aan te stellen. Voor de regio coördinatoren bleek het ondoenlijk om de ontwikkeling van deze poot van het vakbondswerk naast hun al omvangrijke takenpakket op zich te nemen.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1. Conclusies

In dit onderzoek zijn de volgende vragen beantwoord:

Ten aanzien van de trajecten in 'Werken aan Werk' zelf:

1. *Welke verwachtingen hebben deelnemers loopbaanbegeleiding van 'Werken aan 'werk' en hoe kunnen deze begrepen worden?'*

2. *Welke ervaringen hebben deelnemers loopbaanbegeleiding met 'Werken aan 'werk' en hoe kunnen deze begrepen worden?'*

Ten aanzien van de inbedding van 'Werken aan Werk' in de FNV:

3. *In welke beleidscontext binnen de FNV vindt de pilot 'Werken aan werk' plaats en wat zijn daarin hoofdthema's als het gaat om dienstverlening rond loopbaan?*

Per vraag zullen de belangrijkste conclusies beschreven worden.

1. *Welke verwachtingen hebben deelnemers loopbaanbegeleiding van 'Werken aan 'werk' en hoe kunnen deze begrepen worden?'*

De meeste deelnemers zijn lid van de FNV en zijn via het magazine of een mailing op het spoor gekomen van WaW. Een aantal deelnemers is doorverwezen via Individuele belangenbehartiging en er zijn er ook die zich opgegeven hebben naar aanleiding van een voorlichting over WaW. Ongeveer een derde van de deelnemers komen WaW binnen na een negatieve ervaring met de UWV. Zij ervaren hierin veel druk maar niet of nauwelijks handvatten om hieraan te voldoen. Ook voelden zij zich vaak erg anoniem benaderd.

Deelnemers verwachten dat loopbaanbegeleiding via WaW zal voorzien in datgene dat zij bij de UWV missen. Zij verwachten (sollicitatie)vaardigheden te leren, meer zicht te krijgen op de arbeidsmarkt, hulp te krijgen bij (digitaal) solliciteren en sommige deelnemers verwachten via WaW een baan te vinden. Opvallend veel deelnemers verwachten meer zelfkennis op te doen zodat zij in de toekomst een meer optimale loopbaankeuze kunnen gaan maken. De gemiddelde leeftijd van de WaW deelnemer is boven de 50 en veel hebben een opleidingsniveau van MBO 4 of hoger. (Financiële) zekerheid, werkinhoud, plezierige samenwerking, waardering, zingeving en zelfstandigheid zijn in werk belangrijk voor hen. Zij geven aan ook structuur te zoeken en een baan die qua competenties bij ze past. Veel van hen uiten als wens een *leerbehoefte*, zij profileren zichzelf vooral met hun vaardigheden en ervaren het leren van nieuwe vaardigheden als motiverend en noodzakelijk.

Voor een aantal deelnemers gold dat zij voorafgaand aan het WaW traject al serieus met hun loopbaan bezig waren en merkten bepaalde kennis te ontberen. Sommige van deze deelnemers ervoeren stress doordat zij enerzijds veel solliciteerden, maar hier anderzijds nauwelijks resultaten mee boekten. Zij hoopten via WaW meer focus en grip te kunnen krijgen. WaW is aantrekkelijk voor deelnemers omdat het door de vakbond wordt georganiseerd en zij er vrijwillig heen kunnen gaan.

2. *Welke ervaringen hebben deelnemers loopbaanbegeleiding met 'Werken aan 'werk' en hoe kunnen deze begrepen worden?'*

De ervaringen met WaW zijn grotendeels positief. Deelnemers waarderen de wijze waarop zij benaderd worden en ervaren een toename in loopbaanregie. Uit reacties van zowel de deelnemers als adviseurs/trainers blijkt dat een WaW traject over veel meer gaat dan werk, er is aandacht voor de

'hele mens' met zijn emoties, er is sprake van steun en betrokkenheid en aandacht voor verlieservaringen. Veel deelnemers geven aan geraakt te zijn door het (dreigend) ontslag, zijn blij met de erkenning hiervan en kunnen daarna makkelijker 'verder'. Door de combinatie van persoonlijke aandacht en praktische tips wordt de lastige situatie waarin zij zich bevinden behapbaar.

Een van de belangrijkste ervaringen die deelnemers hebben is de toegenomen zelfkennis en de waarde hiervan voor de loopbaan. Zij vertelden gerichter te solliciteren en sollicitatiegesprekken zelfverzekerder in te gaan. In het verlengde hiervan is een belangrijke factor dat deelnemers gestimuleerd worden hun eigen keuzes te maken, waardoor zij een verhoogde loopbaanregie ervaren door WaW. Het stimuleren van het maken van eigen keuzes en het nemen van loopbaanregie zien de trajectadviseurs en trainers als hun hoofdactiviteit. Deze autonomie-ondersteuning past naadloos bij de visie van de FNV op loopbaanactiviteiten, die gericht is op empowerment van werkenden.

Trajectadviseurs zijn in staat deelnemers gericht te motiveren omdat zij zich oprecht in hen verdiepen. Voor elk van hun deelnemers zijn zij bekend met de door Coenen-Hanegraaf en Valkenburg (2012) genoemde relevante kernaspecten of persoonlijke drijfveren (Visser, 2018). Deelnemers geven aan hier door de gesprekken en trainingen ook zelf meer zicht op te krijgen om vervolgens tot zelfstandige loopbaankeuzes over te kunnen gaan. In dit proces wordt het autonomie ondersteunend werken herkend (figuur 3, hoofdstuk 1). De loopbaancoach herkent de autonomieversterkende rol van persoonlijke drijfveren en onderkent daarmee het perspectief van de coachee (Visser, 2018). Veel deelnemers ervaren WaW gesprekken als persoonlijk maatwerk maar ook als een positieve 'stok achter de deur'. Het feit dat de als betrokken en deskundig beschouwde coach de loopbaankeuzes geïnteresseerd volgt werkt voor hen motiverend en bemoedigend. De meeste deelnemers vinden dat er sprake is van een vertrouwensband en dat hun coach met tips en adviezen goed aansluit bij hun persoonlijke situatie zodat zij in staat worden gesteld zelf de juiste keuzes te maken. De trainingen bieden hierbij voor de meeste deelnemers adequate 'tools' maar ook steun. Deelnemers reageren goed op het groepswork binnen WAW, zowel zichzelf als trajectadviseurs benoemen hoeveel er binnen de groep van elkaar en de trainer wordt geleerd. Wanneer naar deze resultaten wordt gekeken vanuit de ZelfDeterminatie Theorie (ZDT) (Deci, Ryan, 2000) kan gesteld worden dat WaW de intrinsieke, ook wel autonome, motivatie voor de loopbaan versterkt. In de manier waarop dit gebeurt kunnen de drie generieke menselijke behoeften: Autonomie, Competentie en Betrokkenheid herkend worden. Trajectadviseurs stimuleren op een betrokken en steunende wijze het zelfstandig besluitvormingsproces van deelnemers. Zij sluiten hierbij aan op hun niveau in competentie in brede zin (zowel cognitief als emotioneel), en geven ontwikkelingsgerichte feedback op het proces dat deelnemers doormaken.

Zoals onder 1 gesteld was een deel van de deelnemers voorafgaand aan deelname aan WaW al actief bezig met de eigen loopbaan. De effectiviteit hiervan werd door WaW verhoogd: mensen gaven aan door WaW meer focus en rust te hebben gekregen waardoor ze beter in staat waren de periode van werkloosheid als een kans in plaats van als bedreiging te zien. Anderzijds is er een groep deelnemers die moeilijker te activeren is, onder andere omdat zij een inkomensval voorzien als zij werk aanvaarden. Er zijn ook deelnemers met een negatief basisperspectief op hun loopbaan, zij leggen vaak de link met hun leeftijd of andere externe oorzaken. Trajecten met dergelijke deelnemers vragen om zowel bemoediging als confrontatie. Trajectadviseurs proberen te achterhalen waar de werkelijke oorzaken liggen en deelnemers bijvoorbeeld in contact te brengen met leeftijdgenoten met positieve ervaringen. Ook hier valt de aandacht voor de vanuit de ZDT geformuleerde drijfveren op; de trajectadviseur reageert op het competentieniveau van de deelnemer door met passende vragen en suggesties te komen. Deelname hieraan blijft altijd een eigen keus, vanuit betrokkenheid en met steun wordt proces gevolgd en waar nodig ondersteunt. Trajectadviseurs merken op dat voor een deel van de hierboven beschreven deelnemers geldt dat zij over onvoldoende sociale vaardigheden beschikt. Training hierin zou een geschikte aanvulling kunnen zijn op het huidige trainingsaanbod.

De trajectadviseurs merken dat trajecten gekenmerkt door *wederkerigheid* en *openheid* zowel voor hen als voor de deelnemers het beste werken. De trajectadviseurs zijn gericht op het creëren van een vertrouwensband en proberen in hun begeleiding en training steeds zo goed mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van een deelnemer. Hierbij komt vaak dieperliggende problematiek naar boven en lopen zij soms tegen grenzen aan. Zij ervaren het daarom als waardevol dat er een psycholoog bij WaW

betrokken is. Er is regelmatig overleg met hem en deelnemers kunnen worden doorverwezen. Daarnaast is er ook binnen het WaW team sprake van praktische en emotionele uitwisseling en onderlinge steun.

Een aantal deelnemers vertelt dat verwachtingen niet altijd met de realiteit overeenkomen. Volgens hen was de indruk gewekt dat er veel meer kon dan in de praktijk mogelijk bleek te zijn. Een aantal deelnemers miste diepgang in de trainingen en was kritisch over de vrijblijvendheid bij trainingsbezoek. Ook waren er deelnemers die aangaven 'weinig nieuws' gehoord te hebben. Ook hier wordt de relatie met het aanbod vanuit de UWV gelegd. Als verbeterpunt geeft een deelnemer dat FNV en UWV hierin samen zouden op moeten gaan trekken.

Voor deelname aan WaW is lidmaatschap van de FNV niet verplicht, desalniettemin geldt dat de meeste deelnemers bondslid zijn. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat een groot deel van de deelnemers via interne FNV-mailingen en magazines op de hoogte raakt van WaW. Uit de Paragingegevens komt naar voren dat een deel van de deelnemers zonder lidmaatschap er wel voor open staat dit te worden (zie ook van der Valk, 2018).

3. In welke beleidscontext binnen de FNV vindt de pilot 'Werken aan werk' plaats en wat zijn daarin hoofdthema's als het gaat om dienstverlening rond loopbaan?

Het gaat bij de loopactiviteiten van de FNV om ondersteuning van de kracht van de deelnemers en daarmee een bijdrage leveren aan diens empowerment, om kennisverwerving vanuit de dagelijkse praktijk van deelnemers en om een vakbeweging die daar actief in meebeweegt. De situatie op de arbeidsmarkt vraagt in toenemende mate om dergelijke ondersteuning.

De manier waarop Werken aan Werk in het Noorden is vormgegeven bevestigt een actieve positie in de uitvoering van de sociale zekerheid. De FNV kan onafhankelijk advies geven en een meer holistische benadering kiezen dan uitvoeringsinstanties als het UWV. Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers hier grote waarde aan hechten. De afspraken die gemaakt konden worden tussen FNV en UWV waren bovendien behulpzaam.

Werken aan Werk is onderdeel van de loopbaanactiviteiten van de FNV en dat vereist afstemming met de andere activiteiten. Met de invulling van de beleidsnota 'FNV Werk(t)' vindt er bij het schrijven van deze conclusies een herijking van deze activiteiten plaats. De onderzoeksresultaten benadrukken de waarde van individuele begeleiding om empowerment ook daadwerkelijk te kunnen realiseren. De invulling van deze begeleiding door de trajectbegeleiders is daarbij essentieel: de balans die gevonden is in professionele afstand en betrokken nabijheid geeft deelnemers de ruimte om hun eigen keuzes te maken en hun weerbaarheid op de arbeidsmarkt te vergroten.

De afstemming met de andere loopbaanactiviteiten is in het Noorden bevorderd door een geleidelijke opbouw daarvan en persoonlijk contact tussen betrokken medewerkers van de FNV. Dat geldt voor samenwerking met loopbaanadvies en met de consulent Duurzame Inzetbaarheid Metaal. De wederzijdse afstemming kan hierdoor in de praktijk worden uitgetoetst en zo nodig bijgesteld. Ook kunnen gezamenlijke activiteiten bijdragen aan de bekendheid van de loopbaanactiviteiten van de FNV: de opzet van een goedbezocht loopbaan café is hiervan een voorbeeld. De opbouw van de relatie met de sectoren is -met uitzondering van de metaal- nog niet optimaal tot stand gekomen. De sectorbestuurders zijn nog onvoldoende bekend met de mogelijkheden van loopbaanadvies. Ook de kennis van de trajectbegeleiders over de situatie in sectoren en bij afzonderlijke werkgevers wordt nog niet altijd goed benut, zowel binnen als buiten de FNV.

4.2. Aanbevelingen

Op basis van de getrokken conclusies kan gesteld worden dat vervolg geven aan de professionele loopbaanactiviteiten aan te bevelen is. Door de aard van de begeleiding en training raken deelnemers meer empowered en bewegen zij meer effectief op de regionale arbeidsmarkt. De expertise van de huidige loopbaanadviseurs en trainers is -gecombineerd met een streven naar een gelijkwaardige relatie met de deelnemer- van niet te onderschatten betekenis voor een loopbaanactiviteit die

daadwerkelijk de autonomie van deelnemers ondersteunt. Samengevat zijn de volgende ervaringen als succesfactor in de trajecten te duiden:

- Een holistische benadering, aandacht voor de gehele persoon
- Vertrouwen en steun
- Aandacht voor (financiële) zekerheid en structuur
- Aandacht voor zingeving in het werk
- Zicht op ontwikkelnoodzaak en -wens
- Regie over traject, zelfstandig keuzes kunnen maken
- Positieve rol van contact, zowel individueel als in groepswerk
- Praktische aandacht voor transitievaardigheden
- Balans tussen rust en activatie
- Wederkerigheid en gelijkwaardigheid in relatie deelnemer - trajectadviseur

Aanbeveling is dan ook de trajectbegeleiding en training in handen te laten van dergelijke professionals. De trajectbegeleiders staan dicht bij de doelgroep en nemen scherp lacunes en kansen waar. Zij worden door de doelgroep als betrouwbaar en deskundig beschouwd. Het advies is dan ook hen van de nodige professionele ruimte te voorzien en hen op adequate wijze te ondersteunen.

Eveneens van belang bij de uitbouw van de verdere loopbaanactiviteiten is de afstemming tussen individuele trajecten en groepsactiviteiten. Beiden blijken elkaar te versterken en voorzien in een behoefte van deelnemers. Daarbij is uitbouw van aanbod van trainingen rond sociale vaardigheden aan te bevelen.

De relatie tussen loopbaanactiviteiten en de collectieve belangenbehartiging in sectoren vraagt om nadere aandacht. Nu Werken aan Werk haar waarde heeft bewezen in het versterken van de weerbaarheid van werkende mensen op de arbeidsmarkt wordt zichtbaar wat deze activiteit kan betekenen voor mensen die hun werk (dreigen te) verliezen. Het gesprek over de nadere invulling van aansluiting van collectieve belangenbehartiging en loopbaanactiviteiten heeft daarmee een goede basis. Het inzetten van deze loopbaanactiviteiten als een belangrijke kennisbron van de FNV verdient daarbij nadrukkelijk aandacht.

En last but not least is de aanbeveling gerechtvaardigd om als FNV een actieve en onafhankelijke positie in de uitvoering van de sociale zekerheid vast te houden. Loopbaanactiviteiten door de vakbeweging in de huidige en toekomstige arbeidsmarkt versterkt de weerbaarheid van werkende mensen en zou een structurele voorziening moeten worden.

Literatuurlijst

- Beukema, L. (2013), *Human Resource Maatwerk*, Groningen, Kenniscentrum Arbeid, Hanzhogeschool.
- Beukema, L. (2016). Kracht van mensen bij langdurig arbeidsverzuim, *Tijdschrift voor HRM*, 1, 1-16.
- Boeije, H. (2015). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*, Boom Lemma.
- Coenen-Hanegraaf, M. & B.Valkenburg (2012), *Begeleid werken. Trajectontwikkeling op basis van een individuele, vraaggerichte benadering*, Utrecht; Jan van Arkel
- FNV Loopbaan advies (z.d.), geraadpleegd op 10 oktober 2018.
<https://www.fnv.nl/lidmaatschap/voordelen/loopbaan-werkloosheid>
- FNV Duurzame inzetbaarheid (z.d) geraadpleegd op 2 januari 2019. <https://www.fnv.nl/sector-en-cao/alle-sectoren/metaal/duurzame-inzetbaarheid/SER>
- Noordnederland z.d. *NIEUWS: SER Noord-Nederland presenteert het vervolgadvis over de Noordelijke arbeidsmarkt* geraadpleegd op 31 december 2018
<https://www.ernoordnederland.nl/nieuws/ser-noord-nederland-presenteert-het-vervolgadvis-over-de-noordelijke-arbeidsmarkt>
- De Monnik, H (2017). *Verlieskunde, een handreiking voor de praktijk*. Bohn Stafleu van Loghum
- Post, J (2018). Laat duizend bloemen bloeien. *Loopbaanvisie* april 2018
- Post, J. Haak, K (2018). Willen we leren? Dan gaan we leren! *Medezeggenschap* 2, 16-19.
- Robbins, S.R. Judge, T.A. 2015. *Gedrag en organisatie*. Pearson.
- Ryan, R.M. Deci, E.L. (2000). Self determination and facilitation of intrinsic motivation, social development and wellbeing. *American psychologist*, vol. 55, 1, 68-78.
- Ünlütürk, K (2018). *FNV Werk(t)*. FNV
- Valk, van der, P (2018), 'Monitor FNV-Werkenaanwerk', FNV.
- Visser, C. (2018) *Handboek progressiegericht coachen*. Just in time books, Driebergen.

Volgorde bijlagen

Bijlage 1: Methode

Bijlage 2A: Respondentkenmerken populatie Noord

Bijlage 2B: Respondentkenmerken steekproef Noord

Bijlage 3: Interviewschema

Bijlage 4: Informatie brief respondenten.

Bijlage 5: Overzicht codes

Bijlage 6: Topiclijst interview bestuurder

Bijlage 7: Beschrijvende resultaten ervaringen deelnemers

Bijlage 8: Afspraken FNV en UWV in de regio

Bijlage 1 Onderzoeksmethode

De in hoofdstuk 1 gestelde onderzoeksvragen zijn beantwoord door middel van *kwalitatief* onderzoek. Deze manier van onderzoeken past bij de beschrijvende, open aard van de onderzoeksvragen. De dataverzameling heeft deductief en inductief plaatsgevonden. Enerzijds zijn de theoretische concepten uit hoofdstuk 1 als referentiepunten gebruikt bij het opstellen van de verdiepingsvragen in de topiclijst. Anderzijds zijn als hoofdtokens bewust brede begrippen als ‘verwachtingen en ervaringen Werken aan werk’ gebruikt. Dit om de respondenten zoveel mogelijke ruimte te geven in hun antwoorden. Alle thema’s in het hoofdstuk Resultaten waren ook interviewtopics, respondenten kregen echter veel ruimte om er zelf in meer of mindere mate op in te gaan. Een aantal thema’s waren ook *interviewtopics* tijdens bijeenkomsten met adviseurs/trainers, ook hierbij geldt dat interviewanten de ruimte hadden zelf accenten te leggen.

In onderstaande alinea’s wordt de methode van onderzoek rond de *twee* hoofdvragen nader beschreven. Achtereenvolgend komen het meetinstrument, respondenten, het traject van mondelinge en schriftelijke dataverzameling en de data analyse aan de orde. Hoofdvraag 1 heeft als respondenten deelnemers aan Werken aan werk en trajectadviseurs/trainers. Hoofdvraag 2 is beantwoord op basis van gesprekken met sectorale en regionale vakbondsbestuurders.

Meetinstrumenten

Hoofdvraag 1, deelnemers

Op basis van de hoofdvraag zijn voor deelnemers algemene topics en verdiepingsvragen geformuleerd (zie bijlage 3 interviewschema). Na een inleiding door de interviewer komen de volgende onderwerpen en verdiepingsvragen aan bod:

1. Kenmerken en contactgegevens respondent, gebruik overig dienstenaanbod FNV.
2. Achtergrond en motivatie om te werken van de respondent.
3. Motivatie voor het zoeken naar ander werk.
4. Redenen om een functie al of niet te accepteren.
5. Motivatie om deel te nemen aan ‘Werken aan werk’
6. Verwachtingen over de deelname aan ‘Werken aan werk’
7. Ervaringen met de begeleidingsgesprekken.
8. Ervaringen met de trainingen.
9. Ervaren loopbaanregie en mate waarin deze is toegenomen (schaalvraag).
10. Aanbevelingen voor het traject.

Bij de eerste helft van de respondenten was er in de meeste gevallen sprake van *twee* meetmomenten, in het eerste gesprek lag de nadruk op de *verwachtingen* (topic 1 t/m 6 en 9), tijdens het tweede op de *ervaringen* met ‘Werken aan werk’ (topic 7 t/m 9). Na de zomerperiode is met het merendeel van de respondenten één *gecombineerd* gesprek over *verwachtingen en ervaringen* gevoerd. Reden hiervoor was dat het toen veelal ging om respondenten die al geruime tijd deelnamen en daardoor zowel over verwachtingen als ervaringen konden vertellen. Tenslotte is er een (kleine) groep respondenten waarmee door verschillende redenen maar 1 gesprek gevoerd kon worden. Onderwerpen 1 t/m 10 en bijbehorende verdiepingsvragen staan weergegeven in een *interviewschema* (bijlage 3).

Hoofdvraag 1, trajectadviseurs/trainers

Onderwerp 7 en 8 uit de topiclijst voor deelnemers vormden tevens de *richtlijn* voor een drietal intervisiebijeenkomsten met de trajectadviseurs. Tijdens de intervisie brachten de adviseurs cases in waarbij hun handelingswijze werd uitgevraagd door de lector en onderzoeker.

Hoofdvraag 2:

In deze gesprekken zijn de volgende topics besproken (zie bijlage 6):

- Betrokkenheid bij Werken aan werk
- Algemeen oordeel over Werken aan werk
- Versterking regionale rol FNV t.a.v. loopbaan en werkzekerheid door Werken aan werk
- Relatie Werken aan werk en andere regionale FNV-activiteiten, zoals loopbaanadvies en Duurzame Inzetbaarheid Metaal
- Verbinding individuele en collectieve belangenbehartiging door Werken aan werk

Rol professionals en vrijwillige kaderleden in werken aan werk. Daarnaast heeft analyse plaatsgevonden van interne documenten van de FNV.

Respondenten

Hoofdvraag 1, deelnemers:

Er zijn 45 respondenten gesproken, allen deelnemer aan het traject 'Werken aan werk' van het Landelijk adviescentrum FNV Noord. Het traject liep vanaf april 2017 tot december 2018 waarbij ruim 200 deelnemers uit Groningen, Friesland en Drenthe minimaal een half jaar deelnamen. De eigen trajectadviseur introduceerde steeds het onderzoek bij de eigen deelnemers en gaf vervolgens via de mail aan de onderzoeker door welke van hen opgenomen zouden willen worden in de steekproef. Uit de wisselende groep deelnemers is in totaal vier keer een steekproef getrokken. In principe is steeds de derde of de vijfde deelnemer 'zonder bezwaar' in de populatie benaderd. Uit bijlagen 2A en B komt naar voren dat de kenmerken van de Noordelijke steekproef over het algemeen overeenkomen met populatie kenmerken, zowel regionaal als landelijk.

Kenmerken van deze drie groepen zijn (zie bijlage 2A en 2B voor uitgebreidere weergave van de kenmerken):

Driekwart bondsleden
Verdeling mannen en vrouwen gelijk.
Verdelingen werkenden niet-werkenden grotendeels gelijk
Relatief hoog opleidingsniveau (grootste deel opgeleid vanaf MBO 4)
Driekwart 45 jaar of ouder.

Hoofdvraag 1, trajectadviseurs/trainers.

De vier aan Werken aan werk Noord verbonden trajectadviseurs/trainers (3 vrouwen, 1 man) waren allen betrokken bij de intervisiebijeenkomsten. Bij drie van hen lag het accent op het verzorgen van individuele loopbaanbegeleiding van deelnemers uit hun 'caseload'. Eén van hen hield zich vooral bezig met het leiden van workshops en trainingen. Alle vier professionals waren ook voorafgaand aan Werken aan werk al binnen het loopbaanadvies- en/of trainingswerk actief, zowel binnen de bond als via een eigen bedrijf. Het opleidingsniveau is WO/HBO, leeftijd van de adviseurs/trainers is boven de 45. De trajectadviseurs/trainers zijn op tijdelijke- en projectbasis aangesteld binnen Werken aan werk en worden betaald vanuit de door de FNV verkregen subsidie. De FNV heeft richting hen een voorwaarde scheppende rol, de adviseurs/trainers zijn niet gelieerd aan een vast onderdeel van de FNV organisatie.

Hoofdvraag 2, professionals van FNV

Voor de beantwoording van hoofdvraag twee zijn in totaal een zestal gesprekken gevoerd, waarvan

- Drie op regionaal niveau (oud-bestuurder loopbaanadvies FNV-Noord, consulent Duurzame Inzetbaarheid Metaal en regionaal manager FNV-Noord)

- Drie op landelijk niveau (landelijk verantwoordelijk bestuurder FNV, manager team individuele dienstverlening en projectcoördinator Pilots Werken aan Werk).

Dataverzameling

Hoofdvraag 1 deelnemers:

Informatie rond de onderwerpen 1 t/m 10 is verzameld via één of twee half open interviews. Deze interviews zijn afgenomen door studenten Human Resource Management en Toegepaste psychologie. Voorafgaand aan het interviewen zijn de studenten getraind door de docent-onderzoeker van het lectoraat Duurzaam HRM. Ook heeft supervisie onder begeleiding van de lectoraatsonderzoeker plaatsgevonden. Nieuwe interviewers werden tevens ingewerkt door het voeren van 'tandem interviews' met meer ervaren interviewers. De kern van de interviewtraining bestond enerzijds uit het vertrouwd raken met de interviewtopics en referentietheorie. Anderzijds ging het om een verdere scholing in het stellen van open vragen en het doorvragen op antwoorden. Tijdens supervisie sessie konden lastige situaties ingebracht en besproken worden.

De interviews werden in overleg met respondent en interviewer ingepland vanuit het secretariaat van het noordelijk adviescentrum. De secretaresse ontving hiertoe via de lectoraatsonderzoeker contactgegevens. De onderzoeker mocht hierbij gebruik maken van Paragin. Vanuit het secretariaat ontvingen respondenten een brief met informatie over het onderzoek (bijlage 4). Gesprekken vonden plaats in de vakbondshuizen in Groningen, Assen, Emmen en Leeuwarden.

De duur van de gesprekken was als volgt:

1. Gesprek 1, over *Verwachtingen*: gemiddeld 1 tot 1.5 uur.
2. Gesprek 2, over *Ervaringen*, gemiddeld 0,5 uur.
3. *Combinatie* gesprek: gemiddeld 1.5 uur.

Elke respondent gaf toestemming tot een audio opname van de gesprekken. Op basis van de opname is van elke gesprek een samenvattend, verhalend verslag gemaakt. Alle verslagen zijn voor goedkeuring naar de respondenten gemaild. Na goedkeuring zijn de verslagen doorgestuurd naar de docent-onderzoeker voor verdere verwerking. Audio opnames zijn na gebruik gewist.

37

Hoofdvraag 1, trajectadviseurs/trainers.

De ervaringen van de trajectadviseurs/trainers met de individuele begeleiding en de training werd uitgevraagd via drie casusbesprekingen van 2 uur. Voorafgaand aan de interview werd gevraagd of zij wilden nadenken over een geschikte casus om over uit te wisselen. Veelal ging het om cases waarbij er meer dan gemiddeld sprake was van 'critical incidents'. De professionals werden door de gespreksleider uitgenodigd de situatie te schetsen, gespreksleider en collega's stelden vragen om deze zo volledig mogelijk te krijgen. Aandacht ging hierbij uit naar het handelingsperspectief en de reflectie hierop van de adviseur/trainer. Van het (opgenomen) gesprek werd door de onderzoeksassistent een verhalend verslag gemaakt. Net als bij de deelnemers werden hierbij samenvattingen van het handelen onderbouwd met quotes. De samenvattingen zijn gebruikt na accordering door de adviseurs/trainers.

Hoofdvraag 2, professionals van de FNV

Vijf gesprekken in dit deel van het onderzoek werden gevoerd in het voorjaar en zomer van 2018 en duurden 1 a 1,5 uur. De gesprekken waren open van karakter, door de openingsvraag over de betrokkenheid bij het project kwamen soms al in het begin elementen van andere topics aan de orde. De gespreksleider bewaakte dat alle topics voldoende aan bod kwamen. Doordat de beleidsontwikkeling binnen de FNV in volle gang waren ten tijde van de gesprekken bleek de informatie in het najaar van 2018 op sommige punten achterhaald. Daarom is in december 2018 een afsluitend gesprek met de landelijk projectcoördinator gehouden, zodat de meest recente ontwikkelingen tot dan toe nog meegenomen konden worden. De uitwerkingen van de gesprekken zijn ter accordering aan de gesprekspartners voorgelegd.

Data analyse

Hoofdvraag 1, deelnemers en trajectadviseurs:

Om de onderzoeksvraag te beantwoorden zijn de interviews en interviewverslagen door de docent onderzoeker en de onderzoeksassistent anoniem geanalyseerd via Atlas ti 8.0. Codering is zowel open als gericht vanuit de genoemde theoretische referentiepunten, gedaan. Door middel van axiale codering (Boeije, 2005) is het gevonden materiaal in codegroepen en codes samengevat (bijlage 5). In de resultaten wordt inzicht wordt gegeven in de per codegroep meest besproken codes (meestal vanaf 4 respondenten). Daarnaast worden opmerkelijke uitzonderingen genoemd. In de resultaat weergave is gebruik gemaakt van *rangordeningen* van data. Bij het bepalen hiervan is ten eerste gelet op het *aantal* respondenten dat over de thema's praat en ten tweede op de *mate* waarin hierover wordt gepraat (zie bijlage 5).

Naast *code* management heeft er voor *document* management plaatsgevonden op basis van respondentkenmerken (zie). Hierdoor was het mogelijk patronen en thema's op anonieme wijze te koppelen aan persoonlijke kenmerken. Via deze koppeling was het mogelijk de antwoorden op de onderzoeksvragen van extra structuur te voorzien. Bij bepaalde thema's en/of codes vallen verschillen tussen groepen op:

- Tussen 'ouderen' (geboren tussen 1950 en 1960), 'middelbaren' (tussen 1950 en 1960) en 'jongeren' (geboren na 1970).
- Tussen opleidingsniveaus hoog (va MBO 4) en laag (t/m MBO 3).
- Tussen mannen en vrouwen.
- Tussen werkend en niet werkend.
- Tussen leden en niet-leden

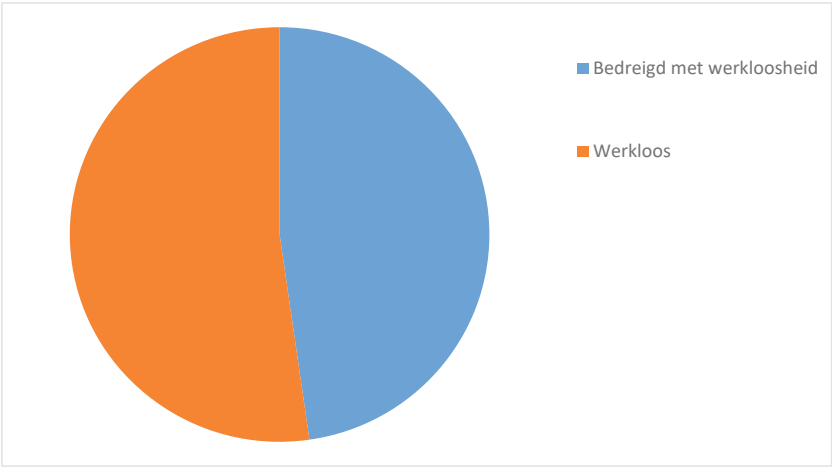
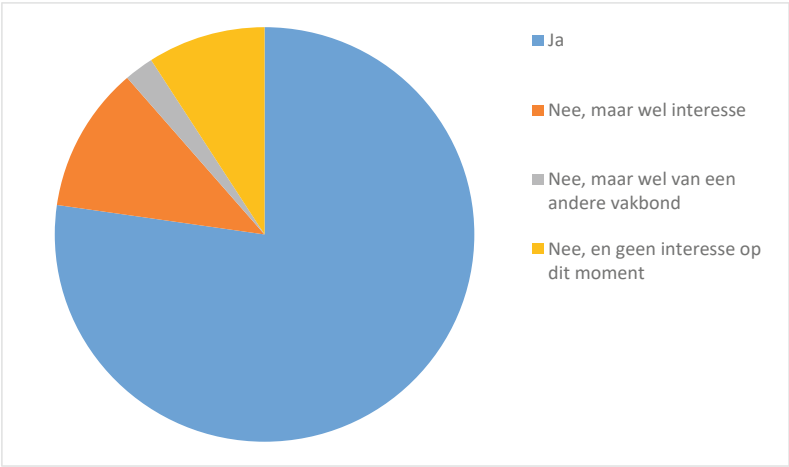
In de resultaten is ter illustratie gebruik gemaakt van interviewquotes. Door de aard van de verslaglegging is er in de resultaten sprake van *twee* soorten: datgene wat *letterlijk* door een respondent is gezegd en *samengevatte* uitspraken door de interviewer. De eerste soort wordt cursief tussen aanhalingstekens weergegeven, de tweede soort alleen cursief.

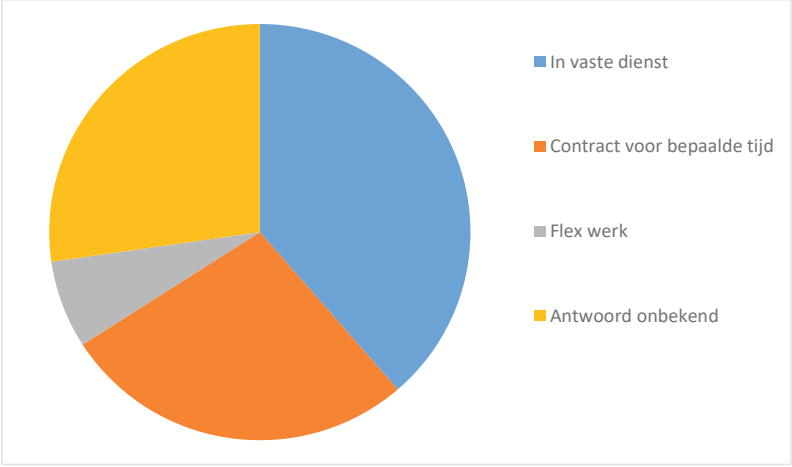
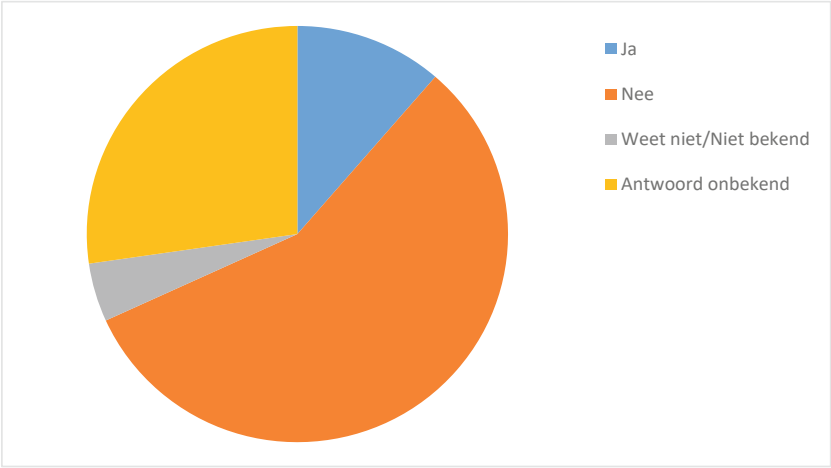
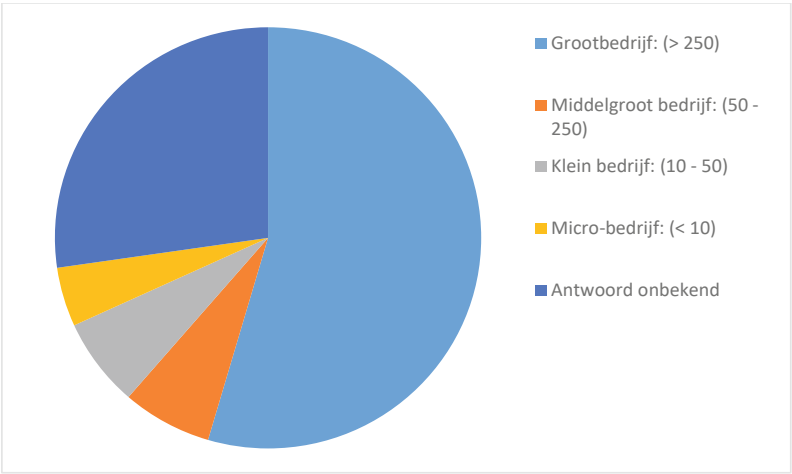
Naar aanleiding van de resultaten is een analyse op grondpatronen verricht door onderzoeker, lector en onderzoeksassistent. Op onafhankelijke wijze is bepaald welke behoeften, emoties en gedrag ten grondslag aan het gevonden resultaten zou kunnen liggen. Deze grondpatronen zijn gevalideerd in samenwerking met de trajectadviseurs/trainers werken aan werk.

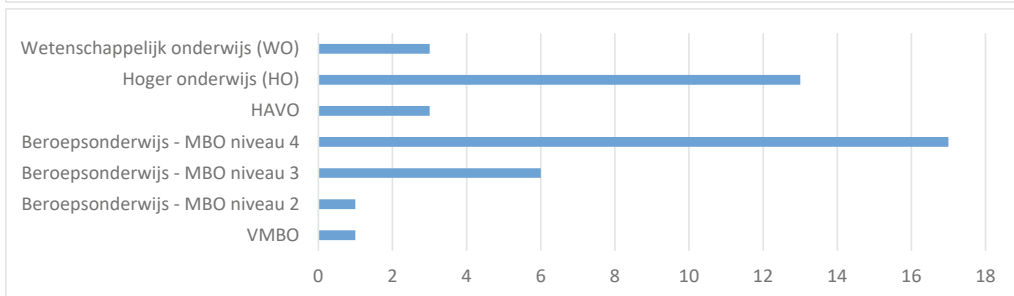
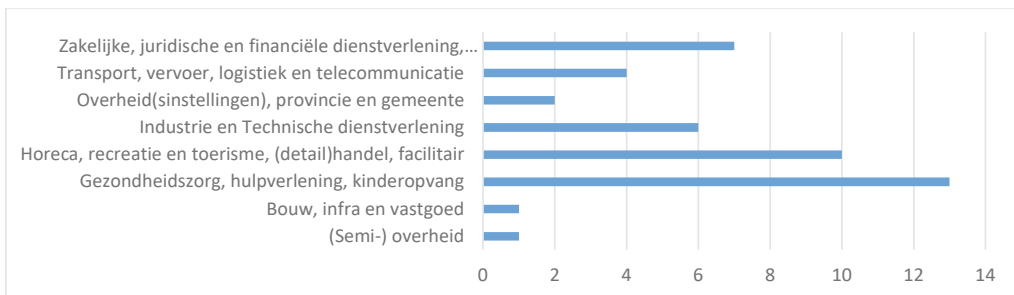
Hoofdvraag 2:

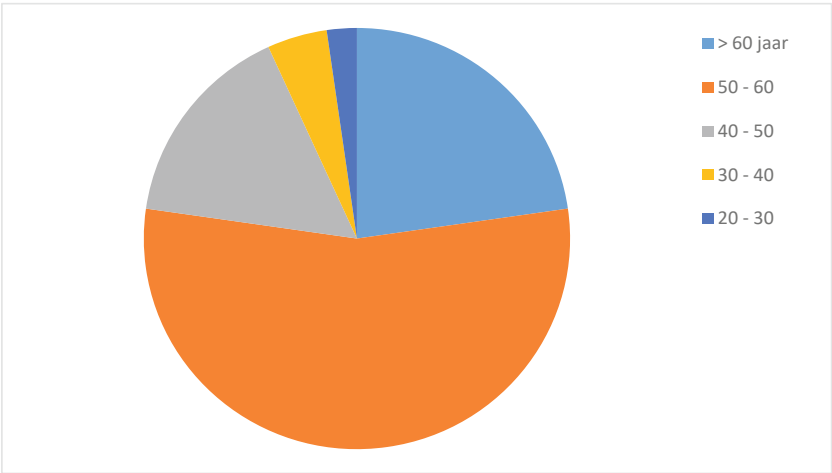
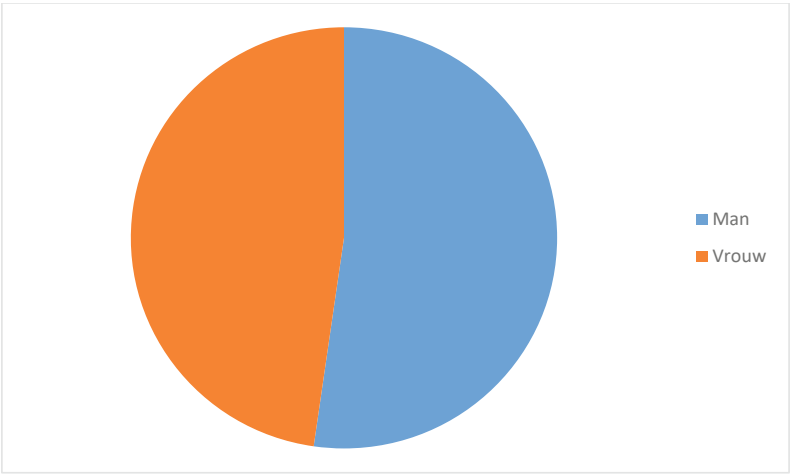
De analyse van de gesprekken heeft plaatsgevonden middels open en axiaal coderen (Boeije, 2005). Ook hier wordt bij de resultaten onderscheid gemaakt tussen datgene wat letterlijk door de respondent is gezegd (quotes) en door de interviewer samengevatte uitspraken. Na deze analyse zijn de thema's waar mogelijk gerelateerd aan de grondpatronen zoals ze bij hoofdvraag 1 gevonden zijn.

Bijlage 2A Respondentkenmerken steekproef Noord

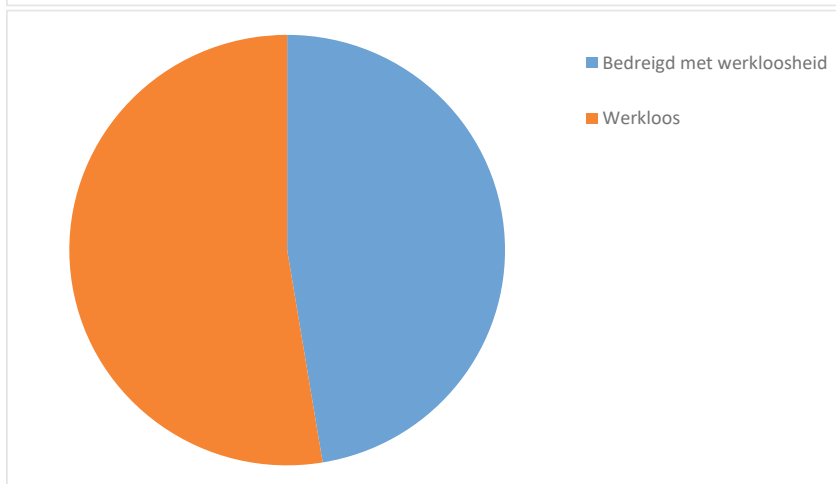
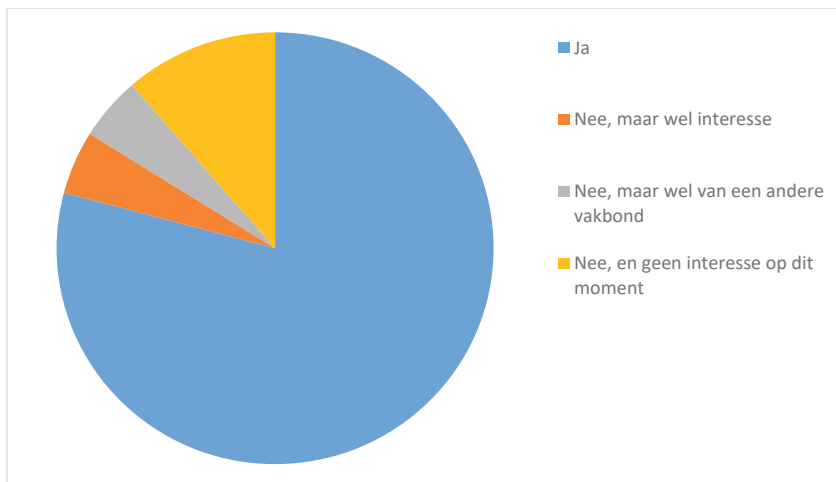


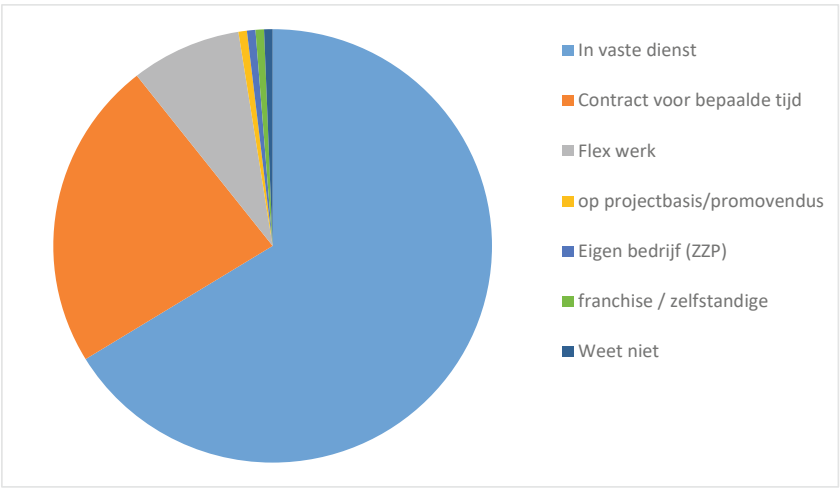
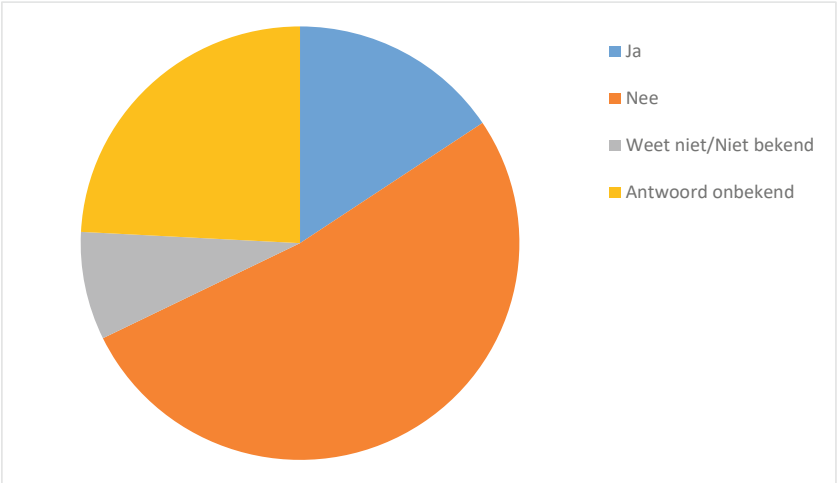
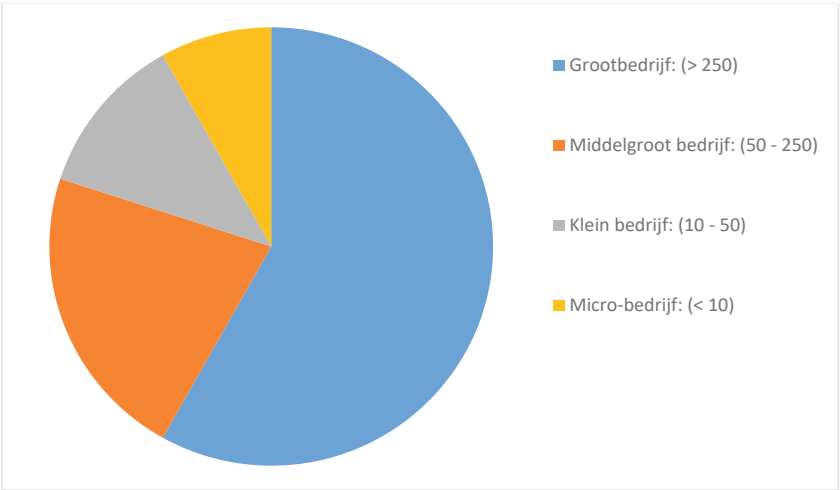


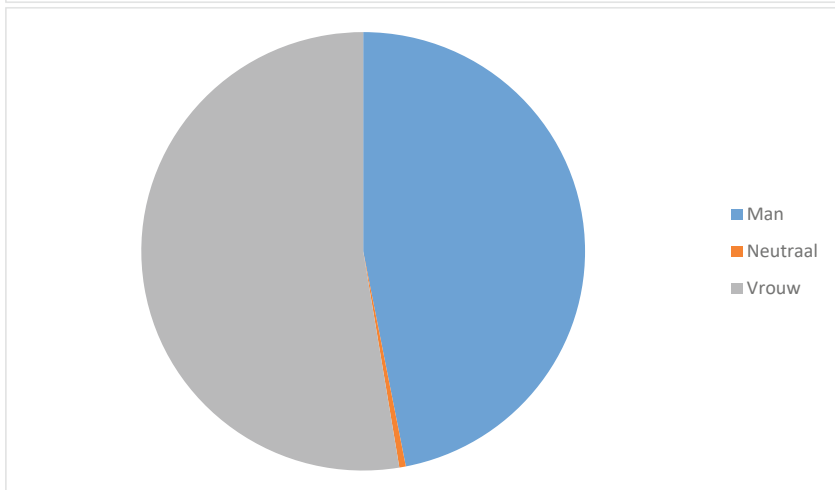
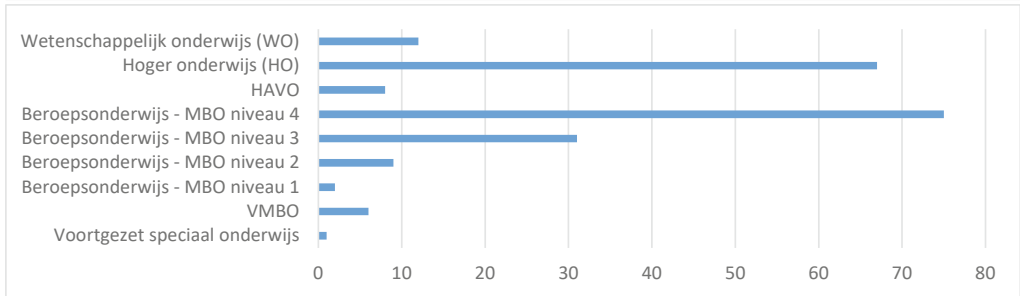
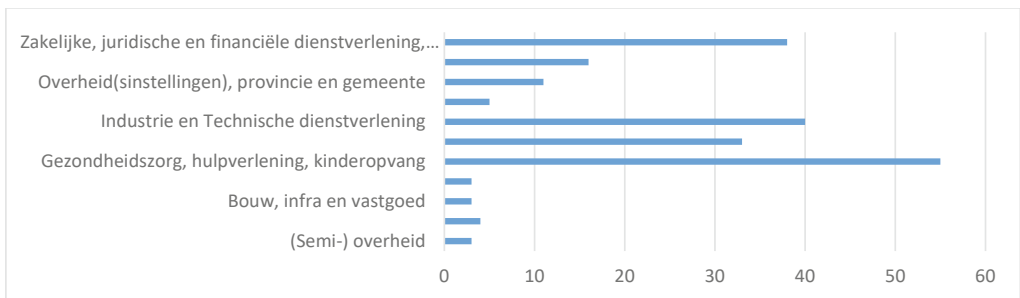


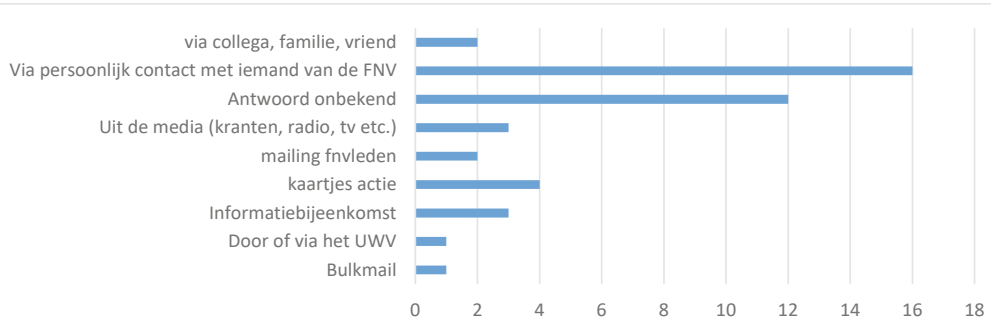
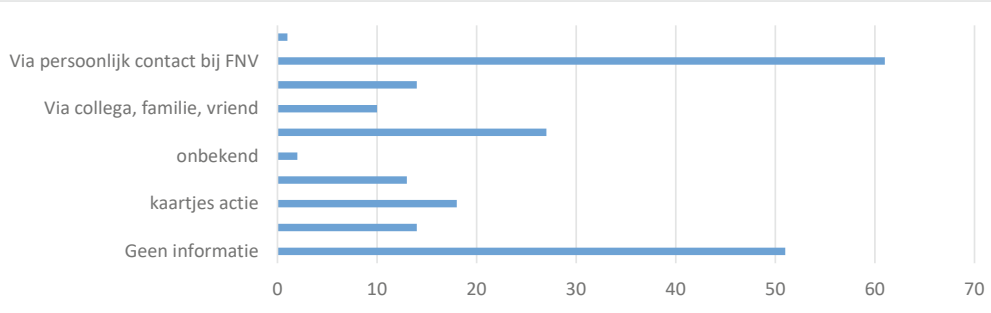
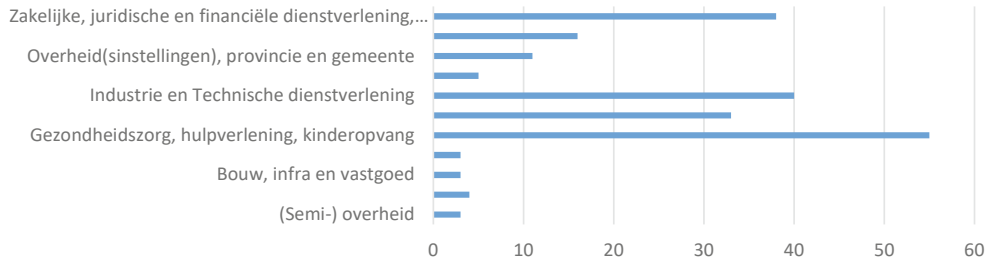
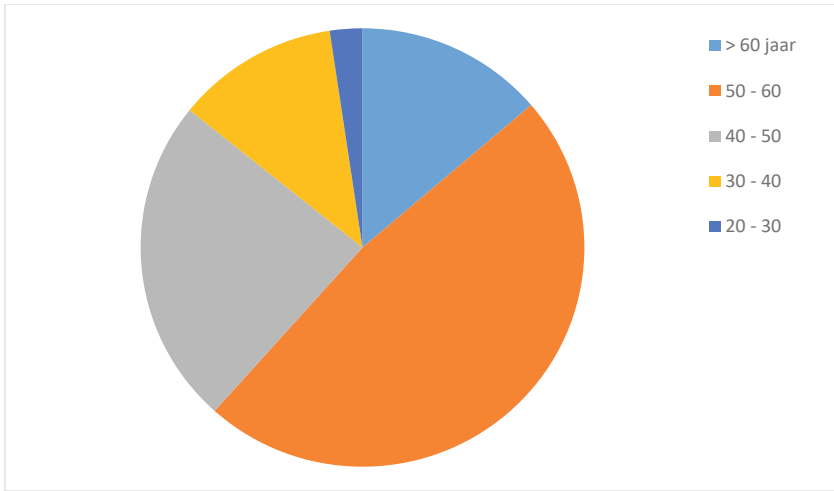


Bijlage 2B respondentkenmerken populatie Noord









Bijlage 3: Interviewschema

Naam Interviewer:

Datum interview:

Algemene gegevens respondent Gesprek 1 (zo nodig aanvullen tijdens gesprek 2)

Gegevens deelnemer

Startdatum Werken aan werk:

Naam:

Geboortejaar: ‘

Opleidingsniveau:

Sector:

Werkend: ja/nee

Huidige functie:

Locatie:

Vakbondslid:

Gesprek 1: Deelname aan 2^o gesprek: ja/nee

Contactgegevens t.b.v. afspraak 2^o gesprek:

1 t/m 6 Topics gesprek 1, topic 14 start gesprek 2	Feitelijke beschrijving	Betekenis voor persoon
<p>1. Hoe kennis gemaakt met 'Werken aan werk'? (<i>Informatie verzamelen over de 'aanvliegroute'</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> - via de sector/ bedrijf - via FNV-lokaal - vanuit thuisfront <p>2. Waarom in zee gegaan met 'Werken aan werk'? (<i>Afwegingen, waarom past dit bij jou?</i>)</p> <p>3. Hoe ziet het traject eruit? (B.v. ook <i>deelname aan Financiële dienstverlening, Persoonlijke hulp of Profileer-mij?</i>)</p> <p>4. Werk tot nu toe (Betekenis: <i>in hoeverre is dit 'goed' werk voor de resp.? match met thuissituatie, financieel, psychologisch?</i>)</p> <p>5. Eigen motivatie voor (bepaald) werk of sowieso werk?) werk, gezien:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wensen, behoefte en intenties - Werkervaring, opleiding, vaardigheden van de persoon - Manier van leren, omgaan met veranderingen, leerstijl - Sociale achtergrond en netwerken - Persoonlijkheid - Financieel - Zekerheid <p>6. Reden voor zoeken naar ander werk (Betekenis: <i>wat is 'goed' werk voor de resp., wat voor eisen stel je aan werk, bv match met thuissituatie, financieel, psychologisch?</i>)</p> <p>7. Wat tot nu toe gedaan om (ander) werk te vinden? (proactief handelen)</p> <p><i>Vanaf topic 8 zoom je bij gesprek 1 op het zwarte en bij gesprek 2 op het blauwe deel in.</i></p> <p>8. Verwachtingen van/<i>Ervaringen met gesprekken</i> (<i>uitwerken naar aanknopingspunten autonomie ondersteuning/ eigen regie, verwachtingen/ervaringen</i>). Bv: mate waarin jouw perspectief werd/wordt</p>		

<p>erkend, je het gevoel had/hebt dat je kon kiezen, etc.)</p> <p>9. <i>Ervaringen met</i>/verwachtingen van eventuele workshop(s) (<i>uitwerken naar aanknopingspunten autonomie ondersteuning, verwachtingen/ervaringen</i>)</p> <p>10. Verwachtingen over traject/<i>opgestoken van traject?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor zicht op eigen motivatie - Voor zicht op eigen mogelijkheden - Voor eigen functioneren - Voor kennis over arbeidsmarkt - Voor zicht op opleidingsmogelijkheden - <p><i>Topic 11 wordt tijdens beide gesprekken gevraagd, je kunt de scores met elkaar vergelijken en vragen om een toelichting bij een verschil.</i></p> <p>11. Stuur over loopbaan (<i>meer</i>) in eigen handen? <i>Nulmeting: cijfer op een schaal van 1 tot 10, eindgesprek wederom. Is er een verschil? Hoe komt dat?</i> <i>Topic 12 is ook vergelijkend, je vraagt het zowel tijdens gesprek 1 en 2 en kijkt of het antwoord verschilt. Zo ja, dan kun je hier op doorvragen.</i></p> <p>12. Wat zijn afwegingen om bepaald werk al dan niet te accepteren? (<i>Wat is voor jou goed werk?</i>)</p>		
---	--	--

13. Tips? (wat is er verder nodig? Zowel vragen bij gesprek 1 als 2, bij 2 eventueel eerst even samenvatten wat al in verslag staat hierover)

- Voor trajectbegeleider
- Voor trainer(s)
- Voor traject als geheel
- Voor vakbeweging

50

Aanvullende topics gesprek 2;

14. Huidige omstandigheden respondent ('hoe gaat het met je?')

Bijlage 4: Informatie voor de respondenten



Informatie 'FNV
Werken aan werk'
FNV Noord en

Hanzehogeschool Groningen
Sept 2017 - Dec 2018

Geachte mevrouw/meneer,

U doet mee aan FNV Werken aan Werk. De FNV heeft het lectoraat Duurzaam HRM (Centrum voor ondernemerschap Hanzehogeschool Groningen) gevraagd dit project met onderzoek te volgen.

Volgens uw trajectbegeleider bent u in principe genegen om met het onderzoek mee te doen, onze hartelijke dank hiervoor.

Het doel van het onderzoek is enerzijds zicht krijgen op de manier waarop individuele deelnemers de begeleiding en de resultaten daarvan ervaren. Anderzijds kunnen deze ervaringen de FNV helpen haar dienstverlening en regionaal werkgelegenheidsbeleid te optimaliseren.

In principe wordt elke vijfde deelnemer aan 'Werken aan werk' uitgenodigd voor twee gesprekken, één aan de start en één aan het eind van het traject. Op deze manier proberen wij een representatieve steekproef samen te stellen. U bent één van deze deelnemers.

Gesprekken worden gevoerd door derde en vierdejaars studenten van de opleidingen HRM en Toegepaste psychologie. Van elk gesprek wordt een verslag gemaakt dat ter goedkeuring aan u wordt voorgelegd. Gesprekken vinden plaats in de vakbondshuizen van FNV in Groningen, Leeuwarden en Emmen op een voor u geschikt moment. U zult gebeld worden voor een afspraak door Jannie Bansema van FNV Werken aan Werk (jannie.bansema@fnv.nl).

Mocht u vragen hebben over het onderzoek dan kunt u binnen FNV Noord contact opnemen met de regiocoördinator en projectleider FNV Werken aan Werk Noord, Wieke Berends (wieke.berends@fnv.nl). Vanuit de Hanzehogeschool is Marijke van der Klok (m.w.van.der.klokpostema@pl.hanze.nl) contactpersoon.

Alvast bedankt voor uw deelname en vriendelijke groet,

Lector Leni Beukema en onderzoeker Marijke van der Klok
Lectoraat Duurzaam HRM Hanzehogeschool Groningen

Bijlage 5: Overzicht codes

Betekenis gebruikte kleuren:

Witte codes: door een paar respondenten genoemd

Gekleurde codes: vaak benoemde gesprekstema's

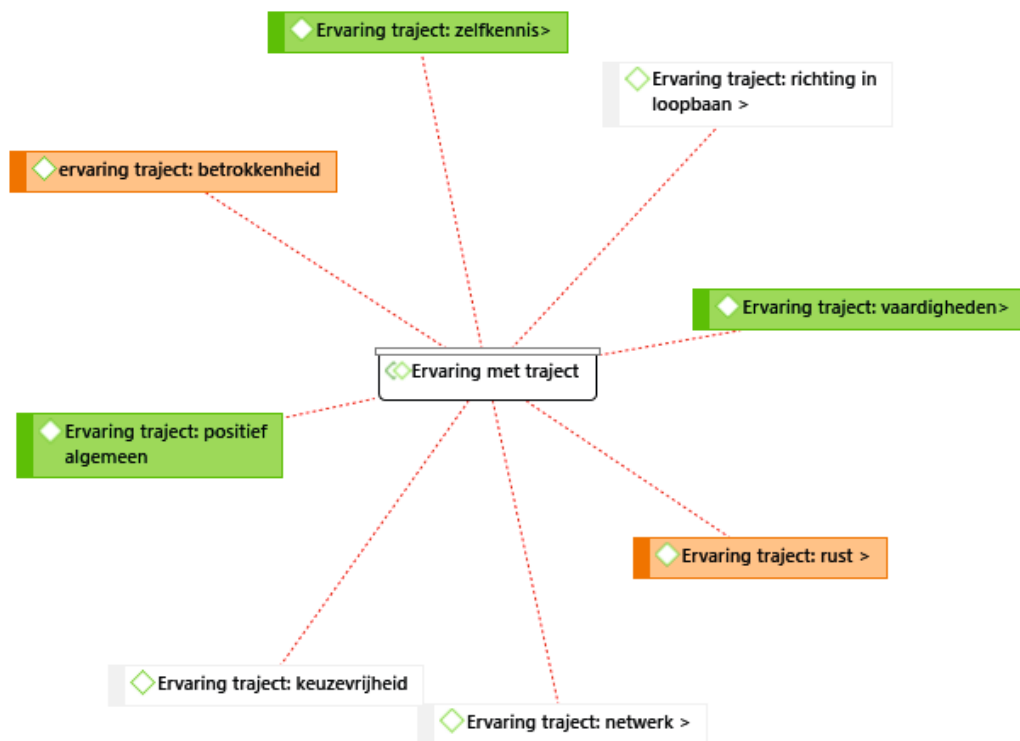
Licht groen: door veel respondenten vaak benoemd.

Donkergroen: 'gemiddeld' door respondenten benoemd

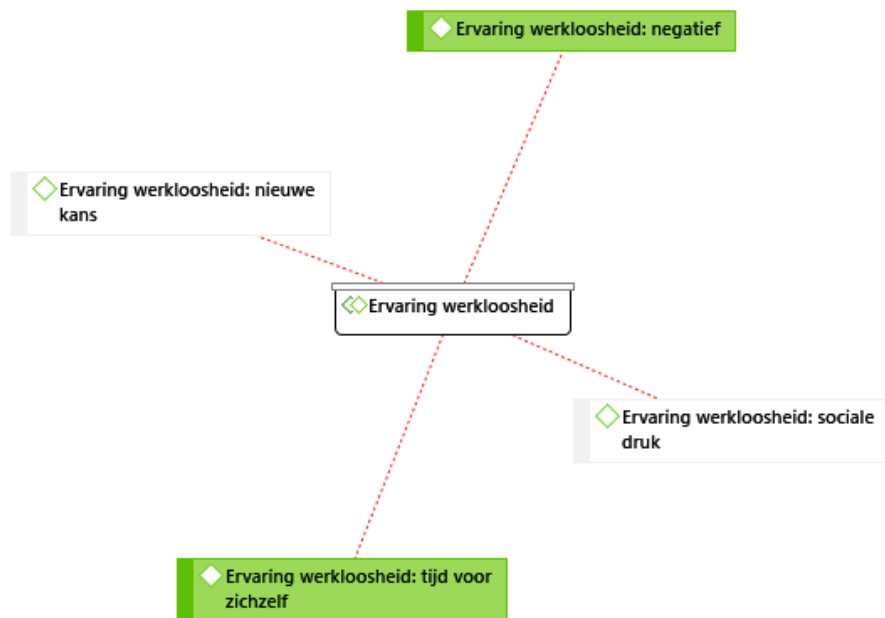
Oranje: door weinig respondenten vaak genoemd.

'gemiddeld' en 'weinig' is te zien in verhouding met licht groene codegroepen.

Erratum: de witte codes Keuzevrijheid (onder Ervaring traject) en Zekerheid (onder Kern deelnemer) zijn per abuis wit gemaakt, deze horen lichtgroen te zijn.

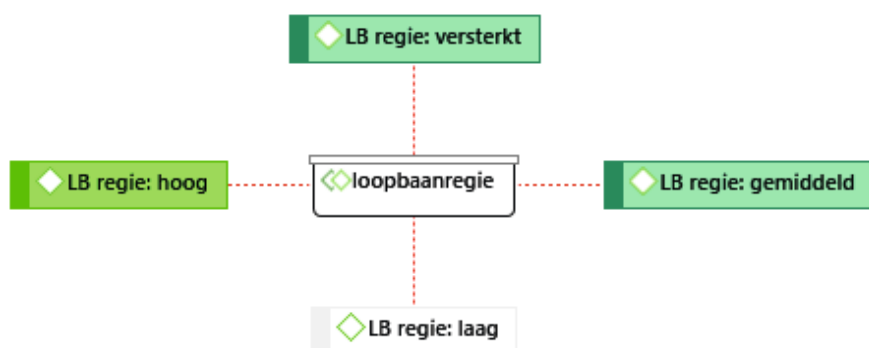


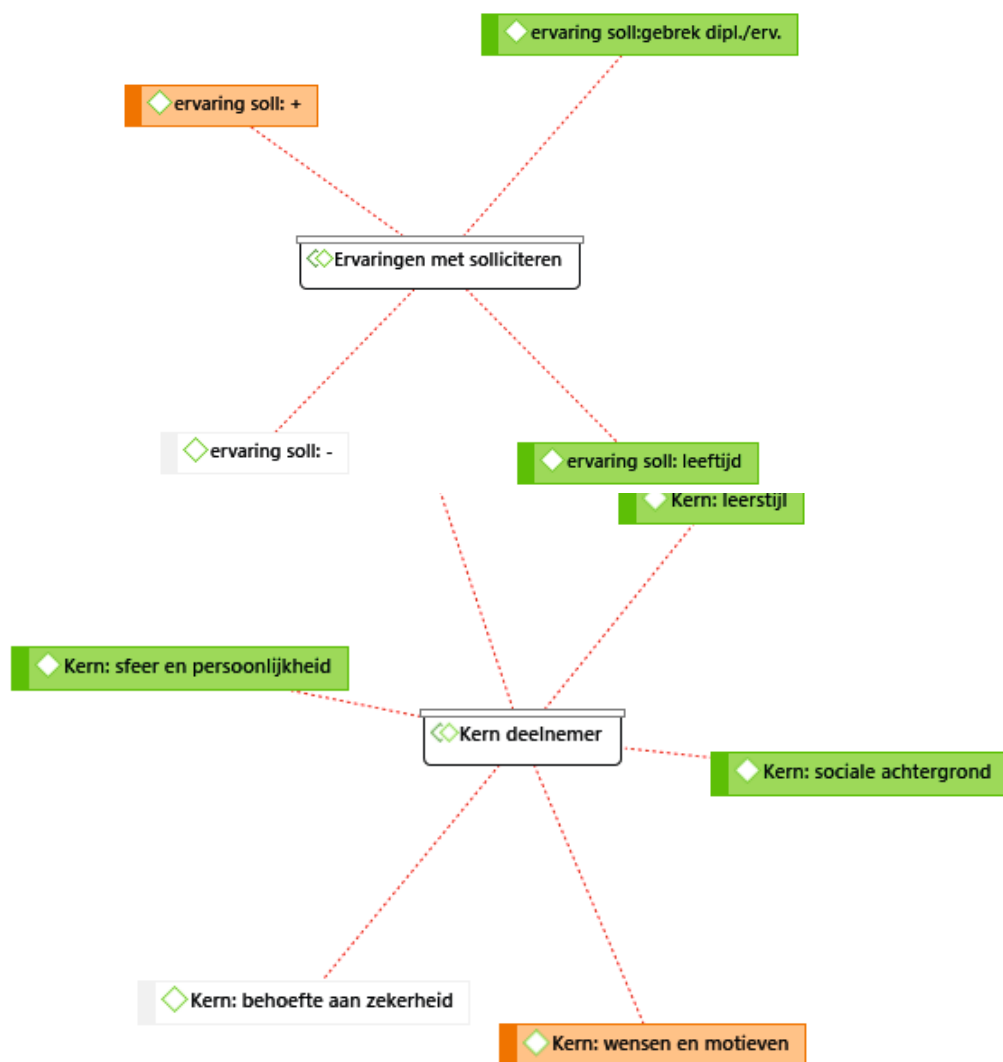
53

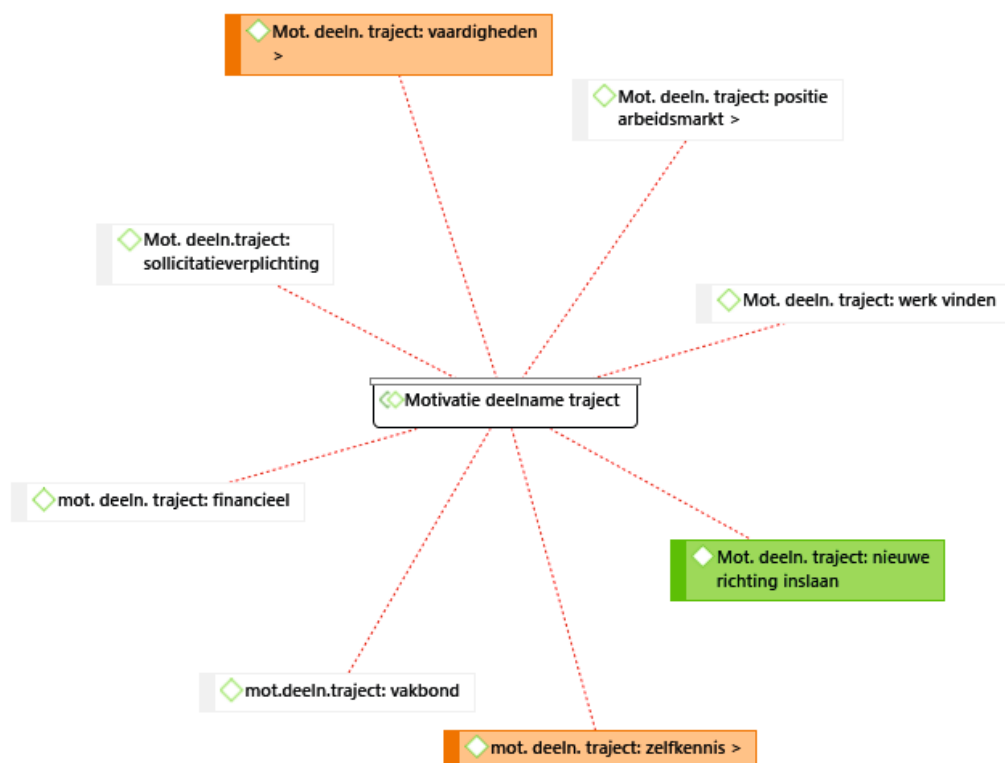




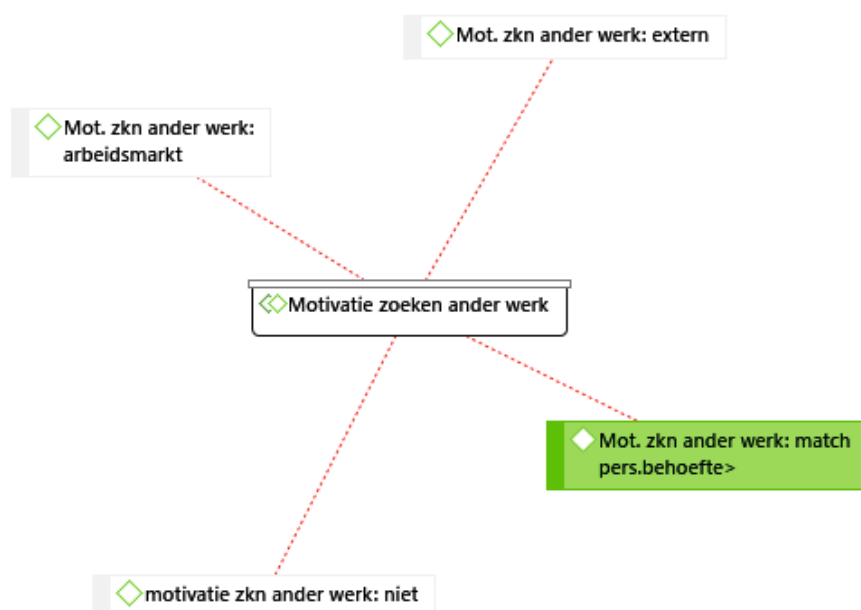
54

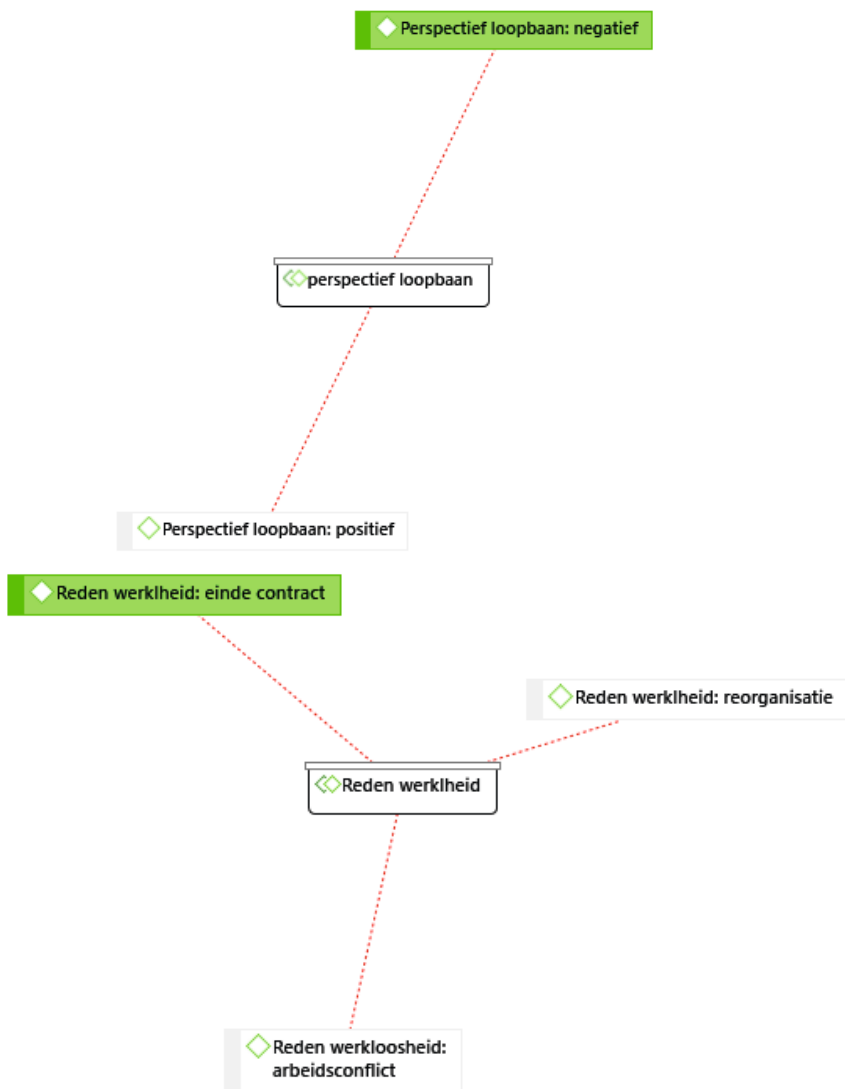


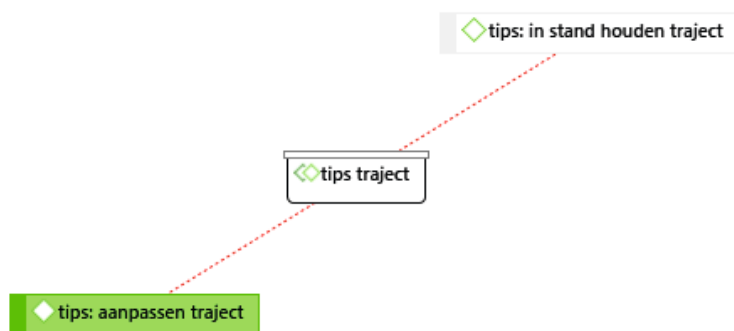


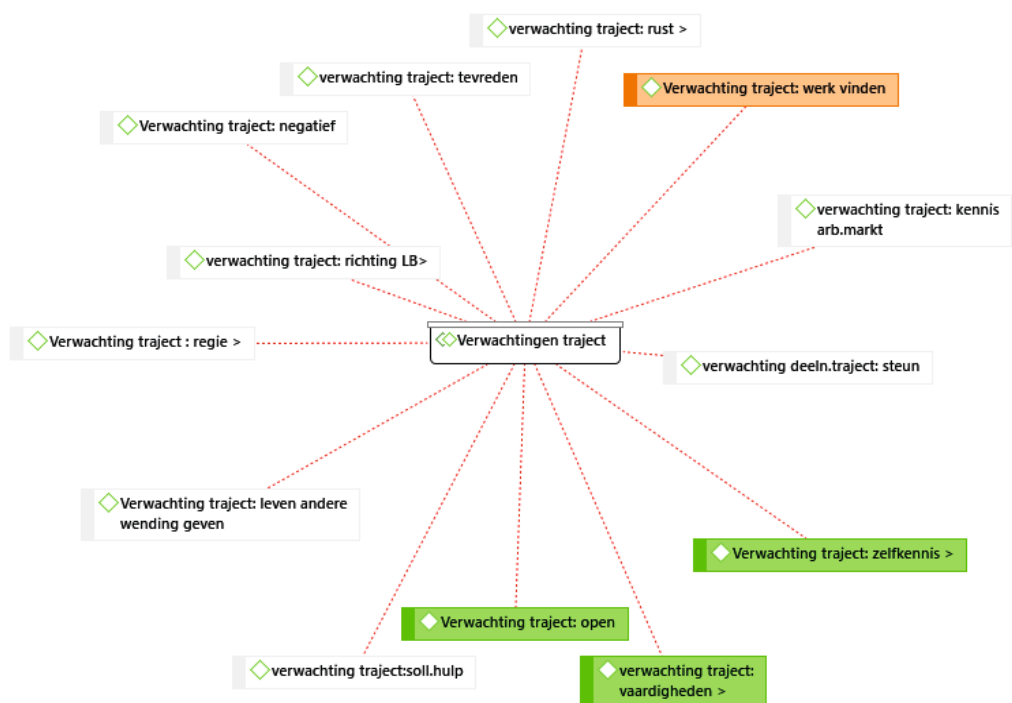


56

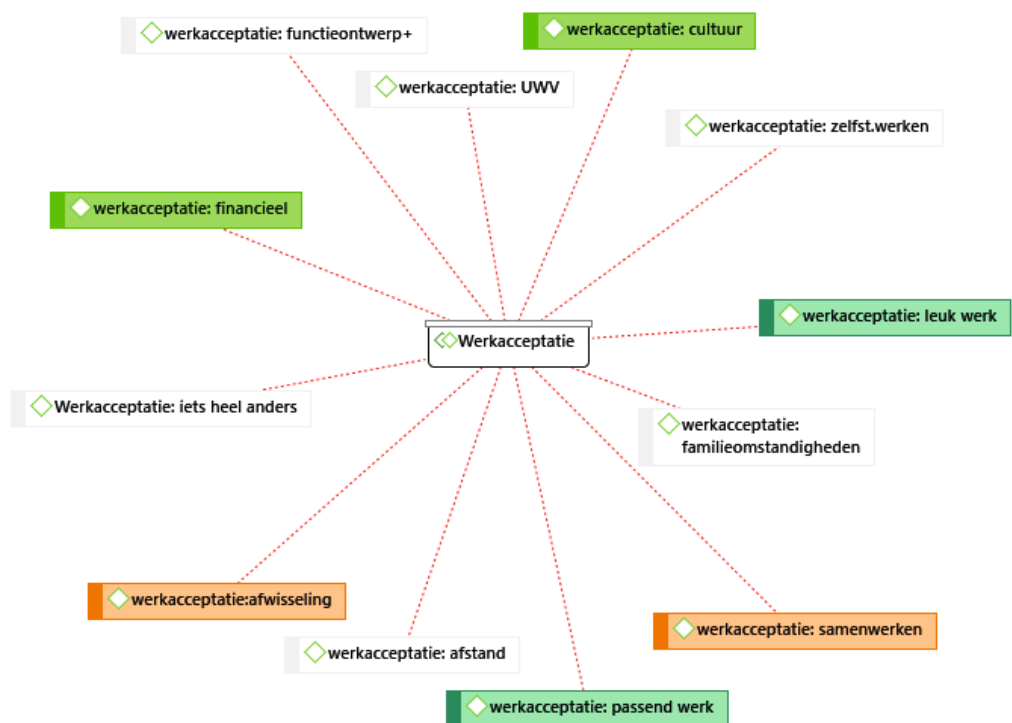


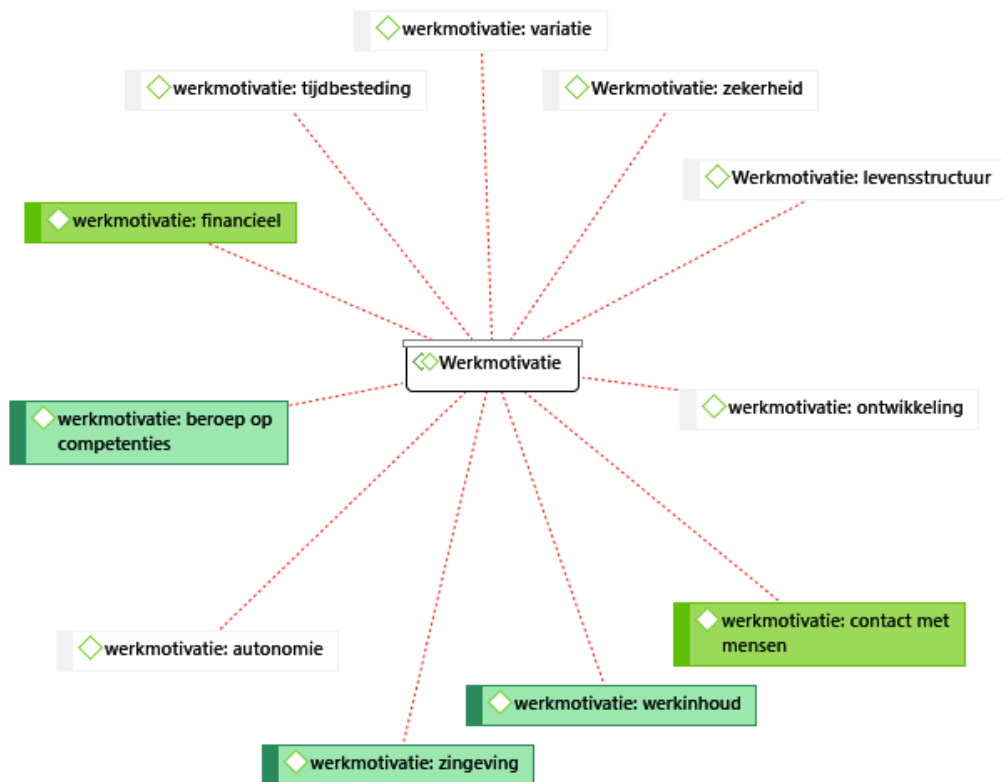






59

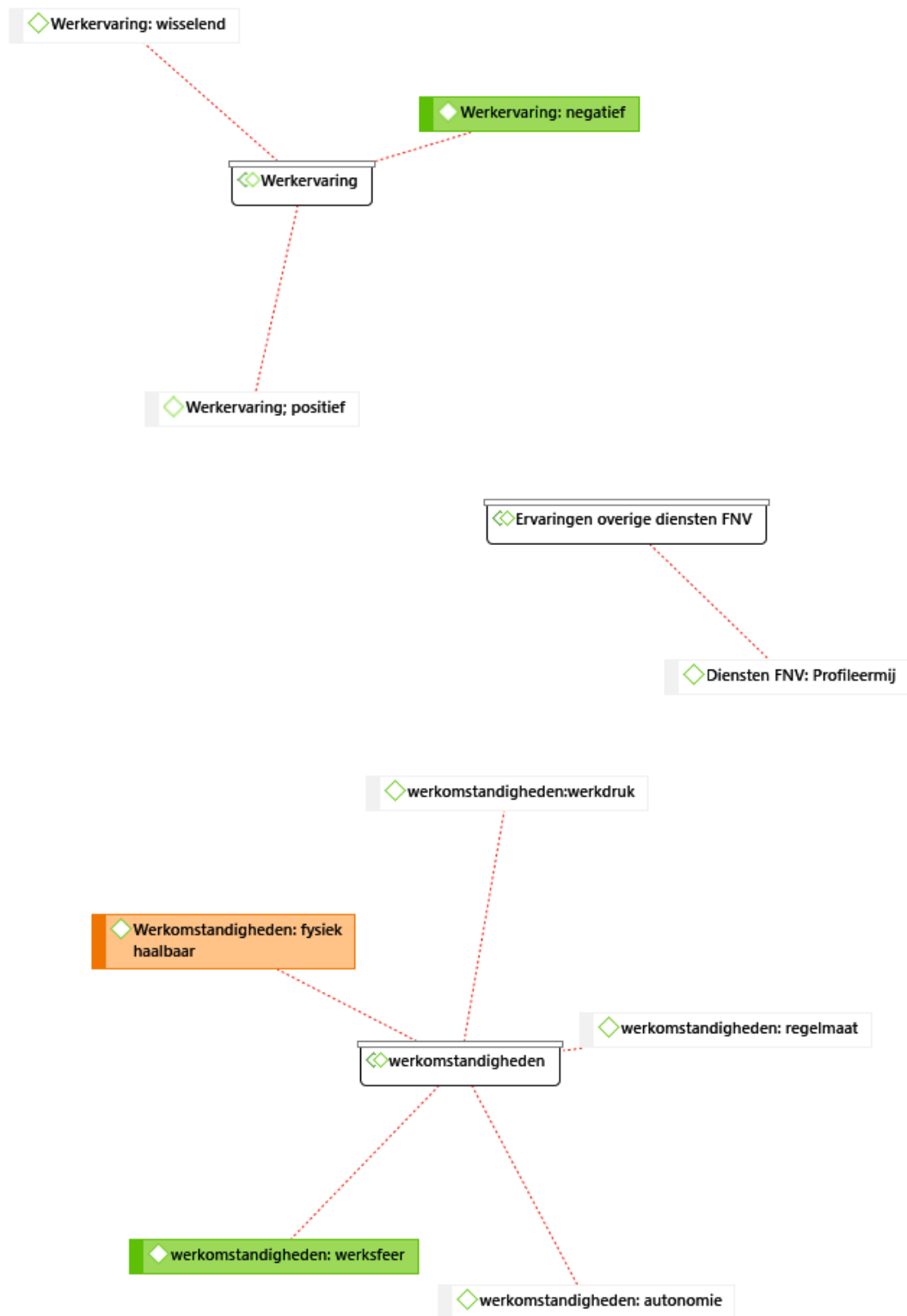




◇ UWV ervaringen: positief

◇ UWV ervaringen

◇ UWV ervaringen: negatief



Bijlage 6 Topiclijst interview bestuurders

Wat is jouw betrokkenheid bij WaW, in het verleden en nu?

- Hoe kijk je aan tegen WaW in het algemeen, zoals het zich nu in het Noorden heeft ontwikkeld?
 - o Sterke punten? Hobbels?
 - o Wat vraagt dat van jou?
 - o Hoe kijk je aan tegen nieuwe functie trajectbegeleiders en de huidige invulling daarvan?

- WaW beoogt actieve rol van FNV regionaal ten aanzien van loopbaan en werkzekerheid te versterken.
 - o Welke inhoudelijke vernieuwing zie jij daarin?
 - o Hoe zie je dat dat in het Noorden vorm krijgt?
 - o Wat gaat daarin goed?
 - o Waar loop je tegenaan?
 - o Wat zou dit betekenen voor regionaal team? En voor FNV landelijk?

- WaW sluit in het Noorden sterk aan op andere FNV-activiteiten zoals loopbaand advies en DI-metaal.
 - o Hoe kijk jij aan tegen de samenhang tussen die activiteiten?
 - o Wat zie jij voor mogelijkheden voor integrale dienstverlening (verkeersplein)?
 - o Hoe bereik je werkenden in het Noorden?
 - o Hoe neemt FNV haar plek in het regionaal speelveld?
 - o Waar zitten kansen in het Noorden? Waar de hobbels?
 - o Wat zou dit betekenen voor regionaal team? En voor FNV landelijk?

- WaW probeert individuele en collectieve belangenbehartiging te verbinden.
 - o Hoe geef jij daar vorm aan?
 - o Hoe reageren (andere) sectorbestuurders op WaW?
 - o Wat merken leden en andere werkenden van deze verbinding?
 - o Is er al zicht op vernieuwing op dit terrein? Zijn daar al concrete voorbeelden van?
 - o Kansen? Hobbels?

- WaW is deels professioneel loopbaanadvies, waar voorheen kaderleden een actieve rol in hadden.
 - o Wat is verhouding tussen regionale professional en (kader)lid?
 - o Wat zijn daarin kansen? Welke hobbels?

Bijlage 7 Beschrijvende resultaten over verwachtingen en ervaringen deelnemers

In deze bijlage staan de resultaten uit de interviews met WaW deelnemers en de intervisie met trajectadviseurs/trainers weergegeven. In bijlage 6 staat weergegeven om welke 18 thema's het in de resultaten gaat. Deze thema's staan gegroepeerd weergegeven in onderstaande hoofdgroepen, de cijfers verwijzen naar de themanummering in bijlage 6:

1. Kenmerkende aspecten van respondenten (2).
2. Kenmerkende aspecten in relatie tot werk (1,11,15).
3. Beleving respondenten van de periode van werk zoeken/werkloosheid (3,6, 8,10, 16, 17).
4. Aanloop respondenten tot het WaW traject (9, 12,14).
5. Ervaringen met WaW (4, 5, 13, 17)
6. Aanbevelingen respondenten (18)

Opvallende verschillen tussen groepen (zie bijlage 1, Methode) worden in de resultaten weergegeven. Per thema staan relevante quotes of samenvattende uitspraken uit gesprekken met deelnemers of trajectadviseurs weergegeven. Quotes van deelnemers of trajectadviseurs staan cursief en tussen aanhalingstekens weergegeven, samenvattingen door de interviewer cursief.

1. Kenmerkende aspecten van de respondenten

1.1 Kern van de persoon

In de gesprekken is gevraagd naar de belangrijkste drijfveren van de respondent, samen vormen deze drijfveren de 'kern van de persoon'. In onderstaande volgorde is gesproken over drijfveren die voortkomen uit :

- A. Persoonlijkheid en sfeer
- B. Sociale achtergrond en netwerken
- C. Manier van leren, omgaan met veranderingen, leerstijl
- D. Wensen en motieven
- E. Vaardigheden, opleiding en ervaring

A. Persoonlijkheid en sfeer

Deelnemers is gevraagd naar hun persoonlijkheid en de sfeer die zij belangrijk vinden om zich goed te voelen. Opvallend is het verschil hier tussen mannen en vrouwen. Een behoorlijk aantal vrouwen beschrijft zichzelf als gevoelig, bescheiden en perfectionistisch, zowel privé als op het werk. Ook behoefte aan zekerheid wordt genoemd.

X omschrijft zichzelf als een gevoelig persoon. *'Dan ga je wel kapot. Er waren zoveel vervelende dingen gebeurd, dus ik wilde niet meer naar de bakkerij. Ik had er geen goed gevoel bij dat ik ziek thuis was, want dat kostte de bakkerij ook geld. Daarna kreeg ik het gevoel dat ik het zwarte schaap was van de familie.'*

'Dat was mijn leven, heel bekrompen eigenlijk. Als dan je werk wegvalt, dan heb je niet zoveel meer. Ik was de weg kwijt'

Ze is dan ook perfectionistisch en dat komt bij dit soort werk ten goede: 'Het is heel precies werk en daar heb je wel enige perfectie voor nodig'.

X is erg gemotiveerd, maar eigenlijk een beetje te veel

'in de groep ben ik op de achtergrond, ik zeg alleen wat over onderwerpen waar ik veel van weet'

Door haar arbeidsethos en de behoefte aan zekerheid heeft zij in het verleden niet aldoor goed genoeg de tijd genomen om echt te bepalen of een baan bij haar paste.

'maar als je een gezin aan het opbouwen bent is het ook fijn als je zekerheid krijgt'

Wanneer mannelijke deelnemers over drijfveren vanuit de *persoonlijkheid* vertellen gaat het meer om leergierigheid en het zoeken naar uitdaging.

'En als ik iets ken ging ik weer verder, ik heb wel een uitdaging nodig natuurlijk'

Het heeft X heel erg verrijkt en dat vond hij heel interessant en mooi.

'Ik wil nog steeds groeien en volg ook cursussen en trainingen voor mijn werk'

B. Sociale achtergrond

Respondenten is tijdens de gesprekken gevraagd naar hun sociale achtergrond. Een aantal respondenten geven aan hier vanuit loopbaan keuzes te hebben gemaakt, mannen geven dit meer aan dan vrouwen. Mannen zeggen bijvoorbeeld:

'Ik heb gevoeld dat ik die studie wilde doen, omdat ik wist dat mijn vader dat belangrijk vond'

'Ja, misschien zit dat in de genen' 'Ik weet het niet, mijn vader is vroeger bakker geweest, dus ik wou die richting op'

Wanneer vrouwen vertellen over de rol van sociale achtergrond heeft dit een aantal keren te maken met rollenpatronen:

Ze heeft ook vanuit huis mee gekregen om haar eigen broek op te houden en niet afhankelijke te zijn van een echtgenoot.

'met de zorg heb ik het wel een beetje gehad'. Door het verzorgen van haar hele familie, wil X niet ook nog in haar werk zorgen.

C. Leerstijl

Zoals gezegd; wanneer mannelijke deelnemers gevraagd werd naar drijfveren ging het al snel over leerstijl, veel beschrijven zichzelf als *leergierig*.

'Ik wilde altijd veel leren, wilde weten waarom'

'Hoe kan je mensen motiveren en stimuleren om iets zo goed mogelijk te doen en te blijven doen?' dat is een vraag die hem motiveert.

Ook omdat hier een stukje bij komt, waar X nog niet veel van weet 'want daar komt ook een heel moeilijk stuk bij en dat is psychologie'. Hier vindt X het heel leuk om over na te denken en nieuwe dingen te leren en uit te proberen.

Omdat hij al in de gaten had dat hij het leuk vond om mensen iets te leren/over te brengen heeft hij zich bij de FNV inmiddels opgegeven als vrijwillig loopbaanconsulent: 'Dat vind ik gewoon harstikke interessant en wil ik verder ontdekken'.

Tijdens de gesprekken met vrouwelijke deelnemers ging het minder over leren en leerstijl, en als het er wel over ging was dat niet altijd op een positieve manier.

X is met 16 begonnen met werken 'want ik wou niet meer leren'

Waar X eerst nog twijfelde over een eventuele opleiding tot verzorgende IG weet ze nu zeker dat ze dit niet gaat doen: 'die stap verder, ik denk dat dat te hoog gegrepen is voor mij'

D. Wensen en motieven

Gevraagd naar wat respondenten belangrijk vinden in hun leven noemen zij regelmatig zaken die te maken hebben met contact met anderen, dit komt ook regelmatig terug onder het thema: 'motivatie om te werken':

'De rode draad in mijn leven: dat ik echt wel het beste voor de mens wil'

Ook wordt de wens geuit om nieuwe dingen te leren:

Ook heeft ze wel een aantal wensen die ze graag gerealiseerd zou zien. Zo wil ze graag nog eens leren.

X wil ook graag nog verder leren. Vanuit zijn oude werkgever heeft hij een studiepotje mee gekregen 'dus ik denk dat ik gewoon ook wel wat opleidingen ga doen'

De behoefte aan zekerheid wordt door verschillende respondenten genoemd:

'Toen ik in die tijd werkloos was, voelde heel anders dan nu. Ik maakte me zorgen of het nog wel goed kwam. Na die tijd dacht ik: Dit gaat mij niet meer overkomen.'

'ik weet graag van te voren waar ik aan toe ben, ook privé', 'vastigheid is wel heel belangrijk voor mij'.

Een moeilijkheid op dit moment is de onzekerheid van de losse contracten. X zou graag vast aangesteld zijn, omdat dat meer zekerheid en structuur geeft.

Gevraagd naar wensen en motieven gingen hoger opgeleiden hier meer op in dan lager opgeleiden.

E. Vaardigheden

Wanneer deelnemers vertellen over drijfveren vanuit hun vaardigheden valt het op dat men dit vaak helder kan benoemen:

'Dus je weet wel dat ik communicatief sterk ben en dat ik sterke leiderschapscapaciteiten heb. Dat weet ik allemaal wel, anders had ik die functie ook nooit kunnen doen'.

In gesprekken met vrouwen gaat het vaker over *sociale vaardigheden* dan in de gesprekken met mannen

Haar vaardigheden zijn volgens haarzelf goed met mensen om kunnen gaan, luisteren en inlevingsvermogen

Mannen vertellen vaker over technische vaardigheden:

Ook heeft Pieter technisch inzicht 'dus dan is het voor mij eigenlijk het makkelijkste om daar die richting op te gaan'.

Trajectadviseurs merken op dat er een groep deelnemer is die er vooral door een gebrek aan 'soft skills' niet meer tussen komt op de arbeidsmarkt. Sociale vaardigheden aanleren is niet iets wat de trajectadviseurs kunnen doen. Misschien kan het bij een hele nieuwe opzet van het traject wel mogelijk, maar nu hebben ze er niet de mogelijkheden voor.

Bij deze mensen is de kans groot dat ze in de bijstand terecht gaan komen 'je ziet het gebeuren, maar wij kunnen ze niet redden, wij kunnen niet bijsturen'.

Als je kijkt naar een vervolg zou je misschien nog een sociale vaardigheidstraining kunnen aanbieden waar je leert met andere mensen te communiceren en kleine stapjes leert te maken 'dat je gewoon een vraag stelt aan iemand en die een antwoord daarop geeft'.

'Als je kijkt naar een thema voor de dienstverlening in de vakbond. Dan wordt duidelijk dat er niet altijd een mismatch is tussen geen banen of geen ervaren werknemers maar dat er problemen zijn in de sociale vaardigheden van de potentiële werknemers. De grootste gemeenschappelijke deler is niet geen werk maar geen sociale vaardigheden hebben.'

2. Kenmerkende aspecten in relatie tot werk

Een deel van de interviewtopics ging over de relatie tussen de deelnemer en werk. Er is gesproken over arbeidsmotivatie, gewenste en ongewenste arbeidsomstandigheden, de aard van de opgedane werkervaring en criteria om een bepaalde functie te accepteren.

2.1.Motivatatie om te werken

Als motiverende aspecten kwamen de volgende thema's (in volgorde) het meest aan de orde:

- A. Contact met mensen,
- B. Geld.
- C. Zingeving
- D. Aansluiting bij competentie
- E. Levensstructuur
- F. Zelfstandigheid

A. Contact met mensen

Bijna alle respondenten benoemen het belang van (betekenisvol) contact met collega's en klanten als motiverend:

'maar het omgaan met mensen is toch wel heel belangrijk... dat is denk ik nog belangrijker dan het geld... dat je toch bezig bent, contact met mensen.

'lets kunnen betekenen/bijdragen aan de mens'

Hij vond het werken bij deze werkgever leuk, een uitdaging. Daarnaast vond hij het werken met mensen ook leuk, samen bouwen. "Ik zag het altijd als één geheel; samen".

'Iedereen probeert op zijn manier waardevol te zijn voor anderen. Uit maatschappelijk oogpunt of uit sociaal oogpunt, het is maar hoe je het bekijkt.'

Jongeren lijken aan het contact aspect wat meer belang te hechten dan ouderen.

Twee jongere deelnemers:

'maar ik word juist blij als ik mensen kan helpen'

Wat X wel in zijn nieuwe baan zoekt is het klantencontact en het sociale aspect

B. Geld

Na contact met mensen wordt het financiële aspect veel genoemd als reden om te werken.

'In de eerste plaats inkomen hebben (...). Het tweede is, een heel erg belangrijke: er toe doen. Iets kunnen betekenen voor andere mensen en dat bedoel ik dus niet hoogdravend, ik wil dus niet de mensheid redden. Mijn motto is eenvoudiger: als ik één mens per jaar een beetje in de goede richting begeleid, dan zit ik wel goed'

Natuurlijk speelt er ook een financiële reden mee, X moet werken voor haar levensonderhoud.

'Werken, dat doe je voor je geld. Dat is belangrijk. Als je dan een baan hebt die je ook nog leuk vindt dan is het dubbel leuk.'

'Nou gewoon voor mijn eigen levensbehoefte, dat vind ik toch wel belangrijk'

'Maar dat financiële dat is natuurlijk wel het hoofdmotto want anders kan ik mijn huis wel verkopen en dan heb ik helemaal niks meer. Maar geld zegt mij eigenlijk heel weinig.'

Het financiële aspect is met oudere deelnemers minder gespreksonderwerp, en als dit wel zo is lijken ze er iets minder belang aan te hechten dan jongeren.

Twee oudere deelnemers:

'Het geld was mooi meegenomen, maar dit was niet mijn opzet'

'Ik heb liever wat minder geld maar wat meer lol'

Drie jongere deelnemers:

Echter, heeft ze hier alleen gewerkt om voor extra inkomen te zorgen.

Ze heeft ook een minimumtarief waarvoor ze op zijn minst aan het werk wil en zij zoekt met name op banen op het niveau van begeleider en kijkt eigenlijk niet naar banen voor assistent begeleider.

Ten eerste moet ze gewoon werken, omdat ze kostwinner is, ze woont alleen.

C. Zingeving

In veel gesprekken kwam het belang van zinvol en leuk werk aan de orde:

'Om alleen als doel na te streven om te verkopen heb ik helemaal niks mee, daar kan ik mijn ei niet in kwijt, daar kan ik me niet in vinden.'

Ook wil hij graag iets doen waar hij achter staat

Ze wil gewaardeerd worden 'als medewerker', maar wil ook iets teruggeven aan de maatschappij.

Trajectadviseurs merken dat het vooral bij de oudere deelnemer vaker gaat over zingeving; *dan geeft de adviseur bijvoorbeeld aan dat vrijwilligerswerk misschien beter is dan betaald werk 'je kijkt wat voor mensen belangrijk is in het leven'.*

D. Aansluiting bij competenties

Respondenten uit verschillende groepen vinden het belangrijk dat werk aansluit bij het niveau van hun competenties, in gesprekken met hoger opgeleiden komt het thema uitgebreider aan bod dan in gesprekken met lager opgeleiden. Deelnemers vanaf MBO4 zeggen bijvoorbeeld:

'ik ken mijn collega's, ik ken hun verhalen, ik weet hoe het plaatje rond het werk gaat, ik weet precies wie wat doet en hoe het allemaal werkt, voor mij is het dan tijd voor iets nieuws'

'ik wil een uitdaging in mijn werk, het grote deel van je leven doe je werkend'.

E. Levensstructuur

Werk wordt ook als motiverend ervaren omdat het structuur geeft aan het leven. Veel niet- werkenden vanaf MBO 4 geven bijvoorbeeld aan:

'dat je elke dag weer opstaat en iets te doen hebt over de dag'

Daarnaast vindt X dagelijkse structuur in haar leven ook erg belangrijk. Werk kan hierin voorzien.

F. Zelfstandigheid

Voldoende zelfstandigheid en de nadelen van het gebrek daaraan komen vooral aan bod in gesprekken met jongere deelnemers:

'Je bent gewoon lekker zelfstandig, dat bevalt heel goed en verantwoordelijk te zijn alleen voor jezelf'.

Trajectadviseurs maken ook mee dat deelnemers door gebrek aan sociale vaardigheden, uit nood, voor het zelfstandig ondernemerschap willen gaan kiezen. Zij proberen deze mensen binnen de mogelijkheden die WaW biedt extra naar zichzelf te laten kijken maar uiteindelijk is het toch: 'als jij denkt dat je het liever zo doet dan moet je het zo doen'.

2.2 Aard werkomstandigheden

In een aantal gesprekken ging het bij de relatie tussen medewerker en zijn/haar werk specifiek over de werkomstandigheden, zowel op het vroegere, huidige en het gewenste werk. Vooral oudere maar ook een paar jongere deelnemers vertellen over hun fysiek en/of geestelijk zware werk en/of over het verlangen onder mindere zware omstandigheden te hoeven werken.

Wel kijkt X goed naar wat ze nog kan, 'in het verpleeghuis weet ik niet of ik 65 wel haal', 'het is heel zwaar werk, het is vliegen en draven'

De droombaan voor X is 'het liefste receptioniste/gastvrouw'. Dit lijkt X leuk, omdat 'het lichamelijk niet te zwaar is, daar kun je wat afwisselen met staan, lopen, zitten. Dat zou voor mij heel erg prettig zijn'.

X heeft rugproblemen, waardoor hij niet meer zwaar en veel mag tillen. Ook wil X niet meer dag en nacht beschikbaar zijn 'dat wil ik eigenlijk niet meer'.

'ik ga dat niet redden, zo'n baan heeft een te hoog stressniveau'

2.3 Werkervaring

Veel gesprekken startten met een terugblik op het arbeidsverleden, deze zijn zowel positief, negatief als wisselend van aard. Een aantal deelnemers is met een negatief gevoel bij een werkgever vertrokken.

"Voelde ik me nog fijn bij het bedrijf? Nee" "Totale omslag binnen het bedrijf". 'Er kwamen nieuwe rayonmanagers die alleen op de cijfertjes waren gefocust'

'Als je wordt ontslagen, word je niet meer gezien als mens, maar als een kostenpost'

Niet werkenden lijken met een wat positievere blik terug te kijken dan werkenden:

Hier heeft X ook een hele mooie tijd gehad: 'We kenden elkaar, deden mee aan personeelsfeestjes en hadden een hechte groep'.

De werkzaamheden die X bij bedrijf Z had, beschrijft hij als divers 'dat vond ik wel goed, het is ook mijn eigen keuze geweest'.

68

2.4. Motivatie zoeken naar ander werk

Een aantal respondenten vertelt momenteel bewust op zoek te zijn naar een ander soort functie dan voorheen. De belangrijkste redenen hiervoor bleek de behoefte een betere aansluiting op persoonlijke behoeften te realiseren, vooral respondenten vanaf MBO4 geven dit aan:

Het werk werd op den duur zo saai en routinematig, en dan ook nog de hele tijd met dezelfde mensen dat zij het geestdodend begon te vinden.

De waarden van de organisatie komen niet helemaal overeen met die van haar waardoor ze op zoek is naar een andere baan waarin ze ook wat meer uren kan maken.

2.5 Criteria voor werkacceptatie

Respondenten noemen verschillende punten die van belang zijn om een bepaalde functie te accepteren. Veel genoemd worden:

- De mate waarin het werk inhoudelijk passend is:

Inmiddels is X bezig bij zijn tweede proefplaatsing. Bij zijn eerste proefplaatsing *'daar kwamen wij niet bij elkaar qua aanbod en vraag' 'wat ze daar zochten was iemand die meer businessgericht was en meer een consultant in een adviesrol en ik ben net meer een technicus'.*

- De mate waarin de cultuur bij de respondent past, mannen beschrijven dit anders dan vrouwen. Bij mannen lijkt het meer om praktische zaken en waarden te gaan:

Voor hem is het belangrijk dat de werkgever duidelijk is en er voldoende werk is.

Hij vindt gelijkwaardigheid belangrijk: "als je een schoonmaakster of directeur bent, ben je allemaal gelijk in deze wereld" "Ik houd niet van die neerbuigendheid"

'je moet elkaar in de waarde laten. Vertrouwen, respect. Dat soort dingen. Doe maar normaal. Wie wil dat niet?'

- Vrouwen vertellen wat meer over het belang van *sfeer en werkgeluk*:

'Ik ben een gevoelsmens, dus ik vind het belangrijk dat ik in mijn werk mezelf mag zijn en de mogelijkheid krijg om mezelf te ontplooiën.'

'Als ik iets niet wil of ik wordt er ongelukkig van ga ik er niet heen.'

'ik houd daar wel van, als iemand mij hoort en ziet'.

Wel is de werksfeer heel belangrijk voor X, 'ik ben wel erg sfeer gevoelig'.

- De functie financieel voldoende biedt.

Voor X hoeft er aan een baan geen gigantisch salaris vast te zitten. Maar ze doet ook geen vrijwilligerswerk, 'er moet wel een beloning aan vast zitten'

- Dat het werk leuk is, hoger opgeleiden noemen dit wat vaker dan lager opgeleiden:

'en wat ik leuk vind, want dat is voor mij van belang geworden. Ik wil de komende acht jaar ook nog wel leuk werk doen'

- Dat er kan worden samengewerkt:

'Ik ben dus inderdaad een teamplayer, dus ik vind het heerlijk om in ieder geval met 1 collega samen te kunnen werken die hetzelfde werk als mij doet, dat je kunt delen, dat vind ik heerlijk' Dat je er samen wat van kunt maken' 'En ervoor kunt gaan' 'ook dingen voor elkaar over hebt dat binnen het werk'.

X vindt het belangrijk dat hij kan samenwerken in een baan: 'Het samen doen, niet zo hiërarchisch'

- Een aantal respondenten geeft ook aansluiting bij gezondheid aan als reden om een functie al of niet te accepteren

69

Door lichamelijke problemen zoekt X werk, waar ze afwisselend kan bewegen en zitten.

'Ik heb ADD, ik heb een heftige burn-out gehad van vijf jaar en mijn leeftijd (60plus) speelt daarnaast een steeds meer invloed hebbende rol. Die drie dingen samen zorgen er voor dat ik geheugenproblemen heb en veel moeite heb met stresssituaties. Op het moment dat ik een leuke functie zie, denk ik ja, leuk maar ik kan het niet aan; dat doet nog steeds zeer'

- Ook noemen verschillende respondenten het belang van enige vastigheid en duidelijkheid rond het voortbestaan van de aanstelling.

'ik hoeft geen super loon, maar ik wil wel een beetje redelijk loon hebben. Maar mijn gezondheid is wel de grootste drijfveer om bepaalde dingen niet te doen'.

'het is wel de bedoeling dat dat op langere termijn is en dat ik daar gelukkig van wordt'.

- Bereikbaarheid wordt wel als acceptatie criterium genoemd, maar niet door heel veel respondenten. Opvalt dat deze respondenten bijna allemaal uit de techniek komen en man zijn:

'Regiogebonden! Dat is ook een afweging voor mij. Als ik een half uur of veertig minuten moet rijden enkele reis dat is nog redelijk te doen maar als je elke dag een uur heen en een uur terug moet reizen dat is ook een hele belasting natuurlijk'

3. Beleving respondenten van de periode van werkzoeken/werkloosheid

Met respondenten is gesproken over loopbaanregie, loopbaanperspectief, de ervaring van het werkloos zijn en de ervaringen met solliciteren.

3.1Ervaren loopbaanregie

Tijdens de gesprekken is gevraagd naar de manier waarop respondenten met hun loopbaan bezig zijn. Ook is gevraagd of de aard en hoeveelheid van deze bezigheden beïnvloed is door het WaW

traject. Bijna alle respondenten zijn voorafgaand aan de deelname aan WaW al actief met hun loopbaan bezig. Hoger opgeleiden geven vaker aan al voorafgaand aan de start van WaW een tamelijk hoge loopbaanregie te hebben, een aantal geven aan mee te doen met WaW om deze verder te vergroten.

'Ik heb altijd gezegd eens in de 7 jaar moet je veranderen van baan, houdt je scherp, groei je ook als mens'.

Hij zou zijn loopbaanregie een 8 geven. Daarbij geeft hij ook aan dat een hoop mensen hem ook niet begrijpen: 'Als ik kijk in mijn leven hoe vaak ik ontslag heb genomen, dat ik met P&O om tafel ga'.

'Ik wilde mijn leven wel een andere richting geven.'

'Ik weet globaal wel wat mijn vaardigheden en kwaliteiten zijn maar ik heb nog geen goed inzicht in wat ik daar mee zou kunnen, en wat er aan andere mogelijkheden zijn. En ik durf nog niet goed te kiezen welke richting ik op wil'

Deelnemers geven aan na afloop van het traject meer loopbaanregie te ervaren. *Niet werkenden, hoger opgeleiden en mensen die na 1960 geboren zijn* geven dit vaker aan dan *werkenden, lager opgeleiden en ouderen*.

Hij geeft aan dat hij aan het begin van het traject minder controle had.

Nu het traject is beëindigd ziet X nog een verder stijging op de schaal van zelfregie: 'Ik denk dat ik nu wel op de 9 zit, zij hielp mij van die 3 naar de 8, de laatste stap heb ik zelf gezet'.

Deelnemers is gevraagd hun ervaren loopbaanregie te scoren op een tienpuntschaal. Ondanks dat de 'scores' op ervaren loopbaanregie bij aanvang nooit onder de drie zaten en bij afloop nooit onder de zes zaten waren er ook geen negens of tienen bij. Deelnemers geven hiervoor als reden dat zij maar beperkte controle over hun loopbaan ervaren, ook na afloop van het WaW traject.

X geeft zichzelf uiteindelijk een 7 op zijn eigen loopbaan. 'Aan de ene kant kun je zeggen dat je heel veel vrijheden en controle hebt ik kom op een 7 omdat ik ondanks dat ik zo lang werkloos ben nog steeds in contact ben met mensen' maar aan de andere kant is X ook afhankelijk van externe factoren zoals het feit dat iemand hem dan ook aanneemt.

Uit de gesprekken met de trajectadviseurs/trainers komt naar voren dat hun voornaamste activiteit gelabeld kan worden als *ondersteuning van de eigen loopbaanregie van deelnemers*.

De trajectadviseur ziet ook wel dat deelnemers de gesprekken met hem als een stok achter de deur gebruiken: 'op het moment dat je in gesprek gaat kom je ook in de doe-stand'.

Activatie is heel belangrijk, de adviseurs horen vaak van hun respondenten dat op het moment dat mensen thuis zitten 'ze gaan nadenken over hoe moet dat, hoe moet dat... dan komt er niks van.'

De loopbaanactivatie gaat niet bij alle deelnemers even makkelijk. Trajectadviseurs zien naast intrinsieke ook meer extrinsiek gemotiveerde deelname: *'Er is ook een verschil tussen de mensen die in actie komen vanuit zichzelf of pas in actie komen als ze met een uitkering bedreigd worden.'* In sommige gevallen hoeft een respondent dus ook een tijd lang niet te werken omdat hij een heel goede uitkering krijgt. Die zijn dan ook niet gemotiveerd om een baan te zoeken. Een van de deelnemers zegt dan; *'als ik de komende 6 jaar ga werken ben ik een dief van mijn eigen portemonnee!'*

Ze vertellen ook: *Sommige deelnemers zien de motivatie niet. Dit zijn dan vaak weer de introverte en niet-sociale mannen.*

Activatie van deze groep is moeilijk en gaat soms verder dan de reikwijdte van de trajectadviseur:

Op een bepaald moment vraagt de trajectadviseur zich ook af wat ze nog te bieden heeft 'ik kan hem niks meer brengen [...] maar dat irriteert mij dan ook, dat ik niet het knopje kan vinden'.

'Je moet dan ook zelf in de spiegel gaan kijken en je afvragen, kan ik dat wel. 'Onze expertise komt niet aan, dat zit om een ander niveau, meer op een psychologisch niveau en op een gegeven moment is alles geprobeerd'.

'wat ik probeer is, om hem meer na zichzelf te laten kijken. Hij doet wel netjes mee bij de workshops maar hij zit dan daar als een blokje beton. Hij pikt er wel dingen van op maar doet er volgens niets mee'.

3.2 Loopbaanperspectief

Wanneer deelnemers over hun ervaren loopbaanperspectief vertellen is dit meestal negatief, een aantal deelnemers dat voor 1970 geboren is zien leeftijd als een obstakel:

Helaas werd X tot nu toe nog niet uitgenodigd voor gesprekken 'dat heb ik nog nooit gehad, ik krijg wel vaak een afwijzing, ook niet van iedereen zelf' (respondent bedoelt dat ze vaak niets hoort op sollicitaties, MvdK). Ze denkt dat dit vooral samenhangt met haar leeftijd.

'Ik word 57. De arbeidsmarkt wordt gewoon minder. Je kan wel zeggen dat het niet zo is maar het is gewoon zo'

Trajectadviseurs horen het leeftijd argument regelmatig voorbijkomen maar vermoeden dat het vaak als reden wordt gebruikt om niet in actie te komen:

'hij is wel open' maar 'hij verschuilt zich achter smoezen'. Nu gooit hij het op de leeftijd, als een nieuwe smoes. Ze heeft ook twee andere deelnemers van dezelfde leeftijd die nu wel weer aan het werk zijn. Dit gooit hij echter op 'geluk'.

3.3 Ervaring werkloosheid

De periode van werkloosheid wordt verschillend ervaren. En aantal deelnemers is echt negatief:

'ik vind het helemaal niks, werkloos, echt helemaal niks, maar soms ja, soms heb je geen keus'.

Maar er zijn er ook bij die deze periode ervaren als tijd voor zichzelf of voor een nieuwe kans. In gesprekken met deelnemers vanaf MBO 4 werden deze zaken regelmatig genoemd, in gesprekken met lager opgeleiden kwam dit niet aan de orde:

'ik wil wel graag nog, of ik moet eigenlijk wel nog aan het werk, en dat wil ik ook wel, maar ik vermaak me nu prima'.

Het contract bij dit bedrijf werd niet verlengd, maar dat vond ze eigenlijk niet zo erg omdat ze aangeeft 'ik ben wel tot rust gekomen nu weer. Want ik vond het echt niet leuk'.

3.4. Ervaringen solliciteren

Wanneer deelnemers vertellen over hun ervaringen met solliciteren worden er vaker negatieve dan positieve voorbeelden genoemd. Veel genoemde oorzaken door alle groepen heen zijn leeftijd en gebrek aan diploma's. Door hoger opgeleiden worden beide redenen iets vaker genoemd dan door lager opgeleiden. Opvallend positief waren de sollicitatie ervaringen van een deelnemer met ervaring in de chemische industrie:

'Binnen een week heb je zeven man die je willen spreken met nog veertien man die je eigenlijk ook wel willen spreken.'

Deelnemers geven aan baat te hebben bij de geleerde vaardigheden en netwerkcontacten:

Hij is nu meer zelfverzekerd in gesprekken, maar ook schriftelijk.

Zo heeft hij tijdens de training 'talenten en competenties' een cursist ontmoet die hem heeft gekoppeld aan een kennis die een monteur zocht: 'Hij dacht dat ik daar met mijn instelling prima zou passen'.

Kort hierna is hij dan ook aangenomen als onderhoudsmonteur.

De trajectadviseur heeft X gestimuleerd om 'het gewoon te doen' en ook praktisch om te gaan met bv een afwijzing: 'adviseur zegt, wat kun je doen dat het volgende keer beter gaat? Of ze zegt: Hoe kunnen wij het doen zodat het volgende keer beter gaat?'

Omdat hij de enige cursist was hebben ze vooral gesproken over het aankomende gesprek. Hoewel X vaak onbevangen naar een gesprek gaat, gaf het wel een boost.

Na de eerste meeloop dag was X zeer positief. Heel toegankelijk zoals hij dat het liefst heeft: 'Ik heb geen staatslot gekocht, maar ik de hoofdprijs al'.

4. Aanloop respondenten tot het WaW traject

Met de deelnemers is gesproken over de ervaringen met de UWV, hun motivatie voor het WaW traject en hun verwachtingen hiervan.

4.1. Ervaringen met de UWV

Vaak vertelden deelnemers over hun ervaringen bij de UWV, op een enkeling na zijn deze negatief. Dit heeft vooral te maken met de onpersoonlijke bejegening, het verplichtend karakter en het gebrekkige aanbod. Deelnemers spiegelen deze punten met de, in hun ogen, persoonlijke en passende dienstverlening vanuit WaW.

'Ik heb 21 jaar in Nederland gewerkt, ik heb nog nooit iets van een uitkering nodig gehad. Door het faillissement van het bedrijf kom ik daar terecht en dan word ik nog slechter behandeld dan een nummertje'

Ook ervaart X het als vervelend dat ze bij het UWV altijd weer met iemand anders contact heeft 'ik heb laatst een mailtje gestuurd naar deze man maar ik werd geantwoord door iemand anders. Nou dat is gewoon hartstikke vervelend'

X geeft aan, dat hij bij de UWV coachingsgesprekken krijgt, maar dat hij daar eigenlijk niet veel mee kan. 'Dus toen kwam ik dit stukje (WaW) tegen en toen dacht ik, daar zitten mogelijk wel nog stukjes bij, die voor mij interessant kunnen zijn'

Ook geeft X aan, dat het contact met de coach van de UWV anders is 'daar heb je niet echt een persoonlijke contact met je coach en je kunt daar ook geen andere dingen mee delen, de UWV is nog steeds een uitkeringsinstantie waar je verplichting hebt. Bij de FNV is het anders'.

72

4.2 Motivatie voor het traject

Tijdens de gesprekken is gevraagd naar redenen om mee te doen aan Werken aan werk. Belangrijke redenen om mee te doen aan het traject zijn:

- Leren van vaardigheden:

Hoger opgeleiden en niet werkenden geven wat vaker aan 'leren van vaardigheden' aan dan lager opgeleiden en werkenden dit doen:

'Ik denk dat is wel een goede ondersteuning voor de fase waar ik nu in zit [...] Je hebt twintig jaar niet gesolliciteerd, dat is allemaal anders nu'.

'Na de voorlichting dacht ik: daar zit wel wat in, dat je een beetje tips en trucs krijgt en dat er coaching is.'

- Zicht krijgen op positie op de arbeidsmarkt

'als je de hele dag thuis zit en niks doet dan krijg je een veel grotere afstand van de arbeidsmarkt, bij de FNV ben je actief bezig en blijf je gemotiveerd'

Door middel van het traject verwacht X erachter te komen hoe de arbeidsmarkt er tegenwoordig uitziet.

- Loopbaan een nieuwe richting geven:

'En nu kwam ik thuis te zitten en dacht wat wil ik nu' 'ik wil eigenlijk wel wat anders' 'maar ja, wat dan'. 'Ja, ik heb me aangemeld bij WaW, Dat kwam toevallig op het goede moment langs, ik denk, 'dat is wat!' Kunnen ze me misschien helpen op het goede spoor te komen.'

- Vergroten van zelfkennis:

Jongere deelnemers geven vaker als reden 'vergroten van zelfkennis' aan dan ouderen dit doen: *Aangezien X moeite heeft met het bepalen wat hij te bieden heeft aan een werkgever wil hij in het eerstvolgende gesprek met zijn adviseur het erover hebben wie hij is, wat hij wil en wat hij kan.*

- Feit dat het traject door de FNV wordt georganiseerd.

Een aantal deelnemers vertellen dat het feit dat WaW van de FNV is heeft meegespeeld in hun besluit tot deelname:

Daarom dacht ze *'ik ga vrijwillig naar de FNV en ik doe mijn ding en dat geef ik ook op aan het UWV. Bij het UWV is het dwang [...]er zit voor mijn gevoel meer dwang en dit is vrijwillig, ik kies ervoor'.*

'ze bieden heel veel mogelijkheden qua cursussen, opleiding en begeleiding. Ze zijn onafhankelijk in die zin, dat vind ik ook heel prettig'.

'Je moet een uitkering aanvragen, UWV laat je zwemmen en FNV helpt je op weg. En aangezien ik lid ben dacht ik 'dan stap ik naar FNV, ben ik ze een slag voor!'

4.3 Verwachtingen van het traject

Het merendeel van de respondenten verwacht vaardigheden te leren en hulp te krijgen bij het solliciteren.

X wilde vooral handvatten leren voor het solliciteren, maar 'waar ik vooral geïnteresseerd in was, waren die voor mij moeilijke dingen, dat netwerken, hoe doe je dat nou precies'.

'En ik had een behoefte om te onderzoeken waar het mis is gegaan en hoe ik verder kan, buiten of binnen mijn vakgebied.'

'hoe zit het nou als je werkloos bent? Hoe werkt dat, wat voor verplichtingen heb je naar het UWV toe en wat zijn je mogelijkheden en waar kan je het beste een baan vinden en etc. in die hele mallemolen, nou goed daar heb ik wat steun in proberen te zoeken en toen kwam ik bij dat werken aan werk terecht.'

Vaak wordt genoemd dat men verwacht hulp te krijgen in het (keuze) proces bij het vinden van een passende baan door het opdoen van meer zelfkennis. Hoger opgeleiden geven dit vaker aan dan lager opgeleiden.

Daarnaast doet X mee om te kijken wat hij wil gaan doen: 'voor mijzelf beginnen of toch 'werken aan werk'?' '

X neemt dus deel aan werken aan werk als handvat om te bepalen wat hij moet gaan doen om een nieuwe baan te vinden, waar hij naar kan kijken en waar hij vacatures kan vinden.

Hij verwacht niet dat het FNV werk gaat vinden voor hem: 'Je moet het zelf doen, ondersteuning van FNV daarin erg prettig, maar ik verwacht niks meer.

Ze wordt enthousiast van een heleboel verschillende banen maar ze wil hier graag wat meer richting in zodat ze de komende jaren echt iets kan gaan doen wat bij haar past.

Een deelnemer was bang dat WaW hem dingen op zou leggen:

X was er bang voor dat hij dingen opgelegd zou krijgen die hij niet leuk zou vinden.

Een aantal deelnemers had verwacht dat deelname aan WaW tot een baan zou leiden:

In het begin van zijn traject had X verwacht dat WaW hem actief zou helpen om werk te vinden. Dat wat je vroeger van het UWV kon verwachten, echter gebeurt dit niet 'het is alleen begeleiding'.

Een deelnemer vindt dat WaW anders werd voorgespiegeld dan het in werkelijkheid bleek te zijn:

Hij herinnert zich dat het traject anders gepresenteerd werd dat het uiteindelijk is, 'ze creëerden een droombeeld' van WaW, daardoor was de lat heel hoog 'maar in de praktijk is het veel praktischer

5. Ervaringen met WaW

Gesproken is over de ervaringen met WaW in algemene zin en met de individuele begeleiding en training in het bijzonder.

5.1 Ervaringen met het traject

Belangrijkste ervaringen die worden genoemd zijn:

- Toegenomen vaardigheden.
- Toename zelfkennis

- Positief algemeen.
- Betrokkenheid van de coaches en trainers.
- Keuzevrijheid.
- Toegenomen rust.

Ervaringen van deelnemers met het traject zijn over het algemeen positief, zowel over de individuele begeleiding als de workshops, men ervaart steun maar ook dat de 'bal bij hen ligt'. Hoger opgeleiden geven dit wat vaker aan dan lager opgeleiden.

'Heel positief, als ik alleen al kijk naar competenties en vaardigheden. Dat je er heen gaat met 'ik weet het niet', maar dat je eigenlijk weg gaat met een kladblok vol met competenties en talenten.'

X waardeert aan het gehele traject dat het echt helpend is en zegt dat ze er vertrouwen in heeft dat het haar verder helpt om die juiste keuze te maken en dat ze verder kan.

'je krijgt de handreikingen maar je moet het dan zelf doen, dat is overal zo'.

'Ze doet het niet voor je, maar ze laat je wel zien wat de mogelijkheden zijn.'

Verschillende deelnemers zeggen dat WaW hen helpt bij het vinden van een nieuwe baan door de toegenomen zelfkennis:

X vindt dat WaW hem heeft geholpen bij het vinden van een nieuwe baan 'dat heeft mij zeker ook wel geholpen'. Bij WaW heeft X geleerd om de focus te leggen op wat hij leuk vindt en wat hij zou willen doen

X heeft tijdens het traject heel veel aan zichzelf gewerkt.

Bij WaW heeft X geleerd om de focus te leggen op wat hij leuk vindt en wat hij zou willen doen.

'En ik durf nu ook te vragen wáárom ben ik het niet geworden'

'Ik ben er heel positief uitgekomen (...) Dat ik eigenlijk wel gewoon dingen kan doen, en dat ik mijn eigen waardes heb. En dat ik mijn eigen vaardigheden en kwaliteiten heb. En dan denk je 'Oh ja, nee het is helemaal niet mijn schuld dat ik ontslagen ben, dat is door de reorganisatie gekomen en ik kan ook wel andere dingen'. Dat is wel heel erg naar boven gekomen.'

Tijdens een paar gesprekken kwam de ervaren keuzevrijheid binnen WaW aan de orde:

'Ik heb wel meer begrepen dat ik het eigenlijk allemaal in eigen hand heb, ik mag alles doen wat ik wil.'

'Het gebeurt vanuit mijn perspectief en inhakend op kleine stukjes.'

'Ze zegt X doe het niet, dat past niet bij jou, daar wordt je niet gelukkig van'.

'Wat ik heel leuk vind is dat je hier je eigen keuzes kan maken in wat je wel en niet gaat doen met die workshops, dat intekenen'

'Omdat je van tevoren kon aangeven waar je aan wou werken, ik kon bepalen waar ik aan wou werken, en dat maakt het heel erg persoonlijk'

Ook uit de intervisie met de trajectadviseurs komt het accent op keuzevrijheid naar voren:

De nadruk ligt heel erg op 'je moet hier niks, dus als je het niet wilt dan hoeft het niet'.

'Wij stimuleren ze wel om keuzes te maken. Wij waken wel ervoor dat ze goede keuzes maken'.

In de algemene zin gaat het erom dat de deelnemers zelf de touwtjes in de hand nemen. Een trajectadviseur heeft ook wel teruggekregen dat een deelnemer te veel te laten zwemmen, maar 'ik doe dat bewust, wat ze moeten doen ga ik ze niet zeggen'.

De deelnemers doen uiteraard ook veel zelf 'je brengt ze in contact, je doet het niet voor hen.'

Volgens trajectadviseurs is WaW voor verscheidene deelnemers niet het eerste loopbaantraject dat ze doen maar ervaren ze WaW wel als het meest effectief. Reden die hiervoor genoemd wordt is dat WaW minder algemeen is dan commerciële trajecten, deelnemers geven hierover tegen hen aan: *'dan weet ik wel wie ik ben maar niet hoe ik het moet gaan doen'.*

Verschillende respondenten ervaren meer rust en reflectie door deelname aan WaW en ervaren dit als positief:

Het traject biedt haar wel rust en doelgerichtheid, waardoor haar motivatie een beetje wordt ingetoomd

'Gewoon haar uitstraling, de rust die zij bewaakt.'

'En vooral ook de adviezen van neem ook even rust en zorg dat je je hoofd op orde krijgt en dat je ook even stil staat bij wat je drijft en wat je interessant vindt zodat je dat ook even mee kan nemen in je keuzes'.

Volgens X is deze reflectie zeker behulpzaam 'Je stapt uit bed en je zit op de bank en je denkt wel even 'ja dit is wel echt gebeurd, en nu zijn we hier. Het heeft wel echt even anderhalf uur geduurd voordat je denkt 'ja, we gaan nu verder', Zo'n één-op-één gesprekje helpt daar wel bij.'

Naast stimulatie zijn de trajectadviseurs in de begeleiding van bepaalde deelnemers dus juist bewust gericht op het realiseren van rust:

De traject adviseurs weten ook dat het per persoon verschillend is wat de persoon nodig heeft 'soms zeggen wij ook, je moet even helemaal niks doen'. 'Als wij merken dat iemand overspannen raakt over het werk zoeken en daardoor inefficiënt werk zoekt dan moeten ze even rust vinden

Een niet werkende deelnemer gaf expliciet aan dat WaW haar helpt een netwerk op te bouwen:

Dat helpt haar dus ook om op te starten met netwerken.

De trajectadviseurs proberen deelnemers actief in netwerksituaties te brengen:

De trajectadviseur heeft X meegenomen naar een open kop koffie en hem de opdracht gegeven 'ga gewoon praten', 'ga tussen de mensen staan!'.

Door het netwerk van de trajectadviseurs was het mogelijk dat hij kon meelopen bij een bedrijf, zij maken veel gebruik maken van hun eigen netwerk als dat iemand echt helpt.

Tijdens de intervisie vertelden de adviseurs dat goed werkende trajecten vaak gekenmerkt worden door een bepaalde mate van wederkerigheid of gelijkwaardigheid:

75

De trajectadviseurs werken heel veel vanuit de eigen kracht van de deelnemer en ze beschrijven een wisselwerking tussen deelnemer en hen. Als de deelnemer zich erg inzet willen zij hen meestal ook meer helpen.

De Trajectadviseurs beschrijven volgende uitgangspunten voor een succesvol traject: de gelijkwaardigheid tussen adviseur en deelnemer, de eigen kracht van de deelnemer en de openheid (hart naar hart). Ze houden deze visie steeds in stand in de begeleidingsgesprekken.

Dat er sprake is van gelijkwaardigheid wordt ook onderkend door een aantal deelnemers. Een man zegt: *'dan nam ik de leiding in het gesprek en dat vond zij ook OK'.*

5.2. Individuele begeleiding

Deelnemers zijn tevreden zijn met hun individuele trajectbegeleiding, mannen zijn hier vaak wat korter over dan vrouwen:

X is tevreden met zijn begeleidingsgesprekken 'ik weet niet of ze zo gaan als ze horen te gaan maar ik doe mijn verhaal dan maar en als het anders moet dan hoor ik het wel'.

Zij zijn vooral te spreken over de manier waarop ze benaderd worden, meer dan de helft van de deelnemers noemt dit. Het gaat dan bijvoorbeeld over persoonlijke aandacht, de positieve grondhouding, de keuzevrijheid:

'zij doorzag wie ik ben. Ik kreeg het gevoel dat er oprecht naar me werd geluisterd.'

'En dan is het ook wel eens fijn dat er mensen zijn die zeggen 'dit is niet raar, dit hoort bij het proces, hier sta je, heel logisch dat dit nog niet duidelijk is voor jou'.

'Kijk het mooie van de trajectadviseur is, is dat ze luistert en heel goed luistert wat ik nodig heb en daarmee verder gaat'.

Dat ze positief zijn en dat ze echt naar de persoon kijken' 'En zonder je op dingen af te rekenen' 'Ze geeft je gewoon een goed gevoel. Ik vind het ook gewoon een heel aardige vrouw, ze luistert goed, ze begrijpt hoe je je voelt. Ze leeft zich er ook helemaal bij in, merk je. Ze krijgt de signalen goed mee, hoe je je voelt.'

Respondenten geven regelmatig aan de trajectadviseur deskundig te vinden:

De adviseur luistert naar hem en geeft hem advies en tips over wat X nog meer zou kunnen proberen. Deze tips gaan verder dan alleen maar wat de FNV aanbiedt 'dat zijn dan dingen waar die mee komt buiten het aanbod van de workshops'.

'Ze zijn in die zin onafhankelijk maar ze weten in hun eigen bedrijfstak wel heel goed wat er allemaal speelt'

X stelt goede vragen en is deskundig; 'er staat iemand achter mij die er verstand van heeft, die ik vertrouw en met wie ik een klik heb.

'ze weet heel veel en kan goede tips geven'

'Dat ze dingen over kan brengen en je aan het denken zet door vragen te stellen en verhelderende dingen uit te leggen.'

De gesprekken leiden bij veel deelnemers tot toegenomen zelfkennis:

'De gesprekken, die helpen mij ook om naar mijzelf te kijken'

Ook kan X waarderen dat zijn coach hem af en toe de spiegel voorhoudt 'dat is dan wel eens goed, dat dan even duidelijk feedback krijgt [...] dus even wakker schudden en dat klopt wel, daar herken ik me dan in'. Ook al reageert zijn coach even wat scherp en schrikt X dan even 'maar ja, ze heeft wel gelijk'

Trajectadviseurs zeggen over hun benadering bijvoorbeeld:

'Ik kijk naar de persoon hoe het is, je neemt de persoon als uitgangspunt'. Voor hen is de zelfwaardering van hun cliënten het belangrijkste.

De adviseurs maken vooral gebruik van een positieve benadering en geven aan dat 'de kracht van de aanpak is het vertrouwensband met de deelnemer'. Dat bouwen van de vertrouwensband gaat best vlot en als snel komen in de begeleidingsgesprekken de dieperliggende problematieken naar boven.

X vraagt de deelnemer 'wat maakt dat je deze stap niet neemt, 'waar ben je bang voor?'

Deelnemers herkennen deze benadering:

'Dus als je dus wel op gesprek bent geweest, daar de positieve punten uit halen. Van wat ging er goed en wat ging er minder goed. En wat minder goed ging dat je daar dan weer de positieve draai aan kan geven, en dat je dan de volgende keer niet weer die fout maakt.'

'Dan zei ze joh, je zit er hartstikke goed in, gewoon goed focussen op wat voor bedrijf je nu wil en wat voor functie je nou wil.'

'Als je iets niet goed doet, zegt ze het ook op een hele vriendelijke toon. Ze wijst je wel op dingen dat kan je beter anders doen, ze is gewoon eerlijk, oprecht. (...) Ze geeft je ook niet het idee dat je het niet kunt.'

'En dan is het ook wel eens fijn dat er mensen zijn die zeggen 'dit is niet raar, dit hoort bij het proces, hier sta je, heel logisch dat dat nog niet voor jou duidelijk is', dat soort dingen.'

'Het was één op één, het was open.' (...)

'Nou ik had van tevoren een beetje gedacht dat ik dan iets voor zou doen en dat zij dan zegt: Dit doe je niet goed en dat doe je wel goed.'. Maar ik vond het ook heel prettig dat we ook op elkaar konden schieten.' (...) 'Je uit je toch iets beter dan als je in een groep zit. En je kan ook even iets persoonlijks kwijt.'

Tijdens de interviews bleek dat de WaW deelnemers vaak meer problemen hebben dan alleen hun (dreigende) werkloosheid:

'Je moet dan ook zelf in de spiegel gaan kijken en je afvragen, kan ik dat wel'. 'Onze expertise komt niet aan, dit zit op een ander niveau, meer op een psychologisch niveau en op een gegeven moment is alles geprobeerd'.

Een deel van de WaW respondenten wordt door de trajectadviseurs naar de psycholoog verwezen. *De deelnemers van WaW zijn soms beschadigde mensen en hun problemen zijn niet eendimensionaal 'ik heb gewoon een baan nodig'; helaas is dat vaak niet zo'. 'Sommige hebben helemaal geen netwerk maar zijn ook niet in staat om het een netwerk op te bouwen'.*

Ondanks de breed gedeelde tevredenheid geven sommige deelnemers aan dat er wat meer vaart in de begeleiding zou mogen zitten. *'Aan de ene kant heel mooi, die ruimte en tijd' Maar over welke kant hij op gaat als hij de werkcyclus weer ingaat, hebben ze nog niet gesproken. 'Dit had wel aan de orde mogen komen'.*

5.3 Ervaringen met trainingen

Over de trainingen gaven respondenten vooral aan dat zij het contact met groep waardeerden en vaardigheden hebben geleerd. Hoger opgeleiden geven vaker aan dat zij het contact met groep waarderen.

Deelnemers vertellen dat vaardigheden in groepsverband leren goed werkt: *Daarnaast heeft X de training 'sollicitatiegesprek voeren', 'sollicitatiebrief maken' en 'cv maken' gevolgd. Binnenkort gaat hij ook de training 'mijn presentatie' volgen.*

Daarnaast vond hij het werken in groepsverbanden leerzaam: 'Je zit met hetzelfde probleem en iedereen heeft er een andere oplossing voor. Je leert ook van elkaar'.

'Dan kun je even kijken wat de andere doet en dat soort dingen, even afkijken'

77

'Kleine groepjes, dat je gewoon met elkaar bezig bent en elkaar op dingen wijst. Dat je van elkaar kan leren.'

Ook kan de groep helpen het netwerk uit te breiden en een baan te vinden: *zo heeft hij tijdens de training 'talenten en competenties' een cursist ontmoet die hem heeft gekoppeld aan een kennis die een monteur zocht.*

De adviseurs/trainers erkennen de invloed van de groep als 'gigantisch'. De bijeenkomsten zijn heel erg nuttig omdat 'ze kunnen het wel van ons horen maar het is veel sterker als ze het van elkaar horen' als het gaat om de problemen of mogelijkheden die de deelnemers hebben. De deelnemers zijn allemaal lotgenoten. De groep helpt bij de activatie van de individuele deelnemer.

Over een Veerkracht workshop: Tijdens de workshop zat de zorg van de andere deelnemers en de trainer heel erg bij X 'iedereen was betrokken bij hem' en ze hebben even besproken wat er met hem gebeurt. De betrokkenheid van de andere deelnemers kwam ook door een stuk herkenning in elkaar.

Onder de toegenomen vaardigheden werden zowel specifieke sollicitatie- als persoonlijke vaardigheden en zelfvertrouwen genoemd:

Hij heeft deze trainingen positief ervaren. De training competenties en vaardigheden heeft hem geholpen om het cv beter op te stellen, maar ook dat het hem meer zelfinzicht heeft gegeven 'Van hè, dat kan ik ook'.

'Ondanks dat ik maar één training gehad heb heb ik wel wat opgestoken ja. Wat meer over bepaalde dingen vertellen en wat meer op je eigen houding letten. Het kan voor jezelf heel vanzelfsprekend zijn maar leg even uit wat je bedoelt.'

Hij geeft hij aan veel te hebben gehad aan de LinkedIn training 'Maar als je dan langzamerhand steeds meer kijkt zie je steeds 'oh, dat zit er ook allemaal op'

'Vertrouwen in jezelf dat je ook dit wel kunt. Dat je wel kunt solliciteren en dat je wel jezelf kunt presenteren en dat je wel mag zeggen dat je bepaalde dingen gewoon goed kunt. Gewoon even dat je dat juist wel kan doen en mag doen. En misschien wel moet doen.'

De ervaringen met de trainingen worden vaak gespiegeld aan de ervaringen bij de UWV : *Het grootste verschil tussen de trainingen bij de FNV en bij de UWV is voor X het gevoel van verplichting. 'UWV voelt het meer als een verplichting en de FNV meer als een vrijwillige deelname'. Bij de UWV gaat het om een vaste groep met die hij de training volgt, terwijl bij WaW er altijd andere mensen bij de training zijn. Dit vindt hij eigenlijk leuker omdat je meer verschillende verhalen hoort. Wat hem bij de FNV-trainingen ook nog opvalt is 'hier schrijf je je zelf in op het moment waar je het nodig hebt'. X geeft ook aan dat hij aan de trainingen van beide instanties iets heeft gehad.*

Verschillende deelnemers geven aan de benaderingswijze in de trainingen plezierig te vinden: *Vergeleken met de begeleidingsgesprekken waren de trainingen meer voor-gestructureerd maar; 'het woord moeten wordt nooit gebruikt'. De trainers leggen uit wat de bedoeling is en wat deelnemers hierin kunnen doen: 'het zou leuk zijn wanneer jullie...'*
De trainingen heeft X als interessant, leerzaam en open ervaren.
'De trainer coördineert dat, die geeft natuurlijk wel aan: je moet zelf je verhaal doen.'
De trajectadviseurs bieden de workshops aan als ze merken dat er behoefte is van de deelnemers.

Naast positieve feedback waren er ook kritische geluiden over de training, bijvoorbeeld over de inhoud:
X heeft verschillende trainingen gevolgd, onder andere solliciteren en social media 'maar daarvan denk ik niet van, goh, wat heeft me dit nou een eind verder gebracht'
'Het moet niet te langdradig worden. Bij de Elevator pitch werden er wel heel veel voorbeelden en filmpjes aangehaald. Dat was misschien iets te veel.' Hij zou wat relevanter materiaal willen zien.

78

Over de training 'netwerken': *Hij had gedacht dat de training breder zou zijn, dus bijvoorbeeld ook welke kanalen er bij netwerken gebruikt kunnen worden. Hij had gehoopt op meer diepgang. Daarnaast geeft X ook aan dat er meer getraind had kunnen worden met elkaar voor de pitch.*
De training was veel te theoretisch en 'het was de hele dag binnen'

Ook werd door een aantal mensen aangegeven dat niet elke trainee zich betrokken toonde:
Wel moet het niet te vrijblijvend worden: 'De insteek van het FNV was nou, we leggen geen druk op, we doen het allemaal in eigenlijk in jouw, dus de kandidaat, zijn tempo. En dan heb ik zoiets van ja, nou, dat is leuk, dat is aardig, dat neemt een hoop stress weg denk ik wel. Maar je moet er wel mee uitkijken dat het niet te laks wordt.'

'Maar dat heb ik ook wel tegen haar gezegd, dat ik het gewoon heel negatief vond, dat sommige mensen zich gewoon zo negatief waren en uitlieten. En dan dacht ik 'kom op je zit hier voor je eigen, en er gewoon in blijven hangen daar kom je niet verder mee'.

Een aantal deelnemers vond de trainingen spannend:
'Het is toch verschrikkelijk om te zeggen waar je goed in bent'
Trajectadviseurs vinden de groepen inderdaad regelmatig klein, er is een spanningsveld tussen het dan wel door laten gaan met een kleine groep of annuleren omdat in een grotere groep meer wordt geleerd. Gebrek aan betrokkenheid bij bepaalde deelnemers wordt herkend, maar verplichten tot deelname en huiswerk past niet goed bij de visie van werken aan werk. Adviseur X denkt er ook over na of er misschien wel reflectieverslagen moeten komen 'dat je naar een training vraagt, van goh wat neem je nu mee naar huis'. X geeft aan 'als ik doorvraag na zo een training van 'wat heb je nu geleerd' dan komt er niet zo veel terug'.

De adviseurs/trainers geven aan, dat ze sommige deelnemers ertussen hebben waar ze niet zeker zijn of ze het niveau van het traject aankunnen. X geeft aan, dat het verbale niet per se een probleem is maar dat ze niet goed kunnen reflecteren *'het bewust-bekwaam-wording dat is wel moeilijk'*.

7. Aanbevelingen traject

De meeste respondenten zijn tevreden tot erg tevreden over hun traject, de teneur is: 'doorgaan hiermee!' en geven ook verbetertips. In volgorde van belangrijkheid:

1. Contact leggen tussen deelnemers en bedrijven (bv via bedrijfspresentaties).
2. Trainingen efficiënter en effectiever organiseren (alles: van locatie tot aan beschikbare PC's en terugkomen op huiswerk).
3. Organiseren (terugkom)bijeenkomsten om over ervaringen te praten.
4. Profileermij meer borgen in het aanbod
5. Aanbod UWV en FNV meer stroomlijnen, nu zijn er dubbelingen.
6. Meer actie tijdens de trainingen.
7. Toevoegen assessment.
8. Meer aandacht voor leeftijd deelnemers.
9. Traject meer bekendheid geven.
10. Blijven zoeken naar vernieuwing.
11. Erkennen dat training niet voor iedereen nodig of een oplossing is. *'Je hoeft mij niet meer te vertellen hoe ik een sollicitatiebrief schrijf. Ik heb inmiddels geleerd dat mijn manier van een sollicitatiebrief mij diverse malen werk heeft opgeleverd.'*
12. Meer structuur bij de netwerkcafés.

Overige diensten FNV

Tijdens elk gesprek is gevraagd of deelnemers nog van andere FNV diensten dan WaW gebruik maakten. Een kleine groep bleek deel te hebben genomen aan Profileermij en was hierover wisselend te spreken.

'je krijgt heel veel informatie', 'ik heb er wel heel veel aan gehad trouwens, ik ben heel erg positief. X zou het traject (profileermij) ook aanbevelen.

'ik heb dat (profileermij) gedaan, alleen wat ik daarmee moet, dat weet ik niet'.

Traject adviseurs zeggen dat het project Profileer-mij reflectief is (dit vinden zij een goede aanvulling) maar van vrij hoog niveau, sommige deelnemers begrijpen heel weinig van dit traject.

Bijlage 8 Afspraken FNV en UWV in regio Noord

Voor alle mensen die niet direct door uwv zelf persoonlijk worden begeleid wordt het aanbod WAW actief onder de aandacht gebracht.

- Daarbij gaat het om mensen die zich melden bij uwv en die op dat moment nog niet of op een later tijdstip mogelijk wel zouden worden begeleid.
- WAW zal niet actief werven onder personen die al door UWV worden begeleid. Indien deelnemers zich spontaan aanmelden worden ze wel geholpen door WAW.
- Op alle UWV loketten wordt informatiemateriaal over WAW ter beschikking gesteld en opgenomen in de schappen van UWV, andersom wordt ook op punten van FNV info over UWV verspreid.
- UWV werkt mee aan een Luxe WAW magazine en krijgt de gelegenheid tot profilering van haar werk en aanbod in het blad. Het blad wordt binnen UWV verspreid. Andersom wordt WAW opgenomen in het luxe magazine van UWV.
- Er komt geen verdeling van taken. m.a.w er worden geen afspraken gemaakt dat WAW geen eigen workshops aanbiedt.
- Er worden afspraken gemaakt over wat aangemerkt kan worden als sollicitatieactiviteit.
- Bijeenkomst met begeleiders UWV en Werken aan Werk, kennismaking, presentatie van elkaars producten verwijzen naar elkaar

Je moet het zelf doen maar krijgt wel handvatten

Wat zijn ervaringen van deelnemers aan de pilot WerkenaanWerk met de begeleiding en training die zij hebben gekregen in hun zoektocht naar (nieuw) werk? En hoe kunnen die ervaringen gebruikt worden om dienstverlening rond loopbaan door de FNV verder te verbeteren? Dat waren de vragen die de FNV in regio Noord ons stelde.

Studenten en onderzoekers van het lectoraat Duurzaam HRM van de Hanzehogeschool Groningen hebben deze vragen opgepakt. We hebben 45 deelnemers aan WerkenaanWerk naar hun ervaringen gevraagd, zowel aan het begin als aan het eind van het traject en daarvan verhalen gemaakt. We hebben met trajectbegeleiders en trainer regelmatig gesprekken gevoerd. En we hebben met landelijke en regionale betrokkenen binnen de FNV gesproken over de inbedding van WerkenaanWerk in de vakbondsactiviteiten die rond loopbaan ontwikkeld worden.

Uit de 45 verhalen hebben we er zes gekozen die een goed overall beeld vormen van de verschillende ervaringen van deelnemers. Deze zes verhalen zijn in een apart boekje met dezelfde titel opgenomen, geïllustreerd door studenten van de Academie Minerva van de Hanzehogeschool.

In deze rapportage geven we de grondpatronen weer die we uit de afzonderlijke verhalen hebben gedestilleerd, evenals de daaruit volgende conclusies en resultaten. Bovendien bevat de rapportage een uitgebreide verantwoording van de methodische stappen die we hebben gemaakt.